

2018IE0006998



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: **DR. PAULO FERNANDO MILLAN.**
Coordinador Grupo De Atención Al Usuario Y Archivo.

DE: **OFICINA CONTROL INTERNO.**

ASUNTO: Remisión Informe de Auditoria Interna al Proceso de Atención al Usuario.

Cordial saludo,

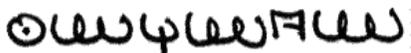
En cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, Artículo 12, del Rol de Evaluación y seguimiento, del Plan Anual de Auditoria vigencia 2018 y específicamente del Plan de Auditoria Interna al SIG, atentamente me permito remitirle para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe 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: Subdirector de Servicios Administrativos.
Anexos: Informe de Auditoria Interna del SIG (9 folios)
Elaboró: Lina Alejandra Morales.
Revisó: Olga Yaneth Aragón.



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

AUDITORIA No.	17	FECHA	18/04/2018	PROCESO:	ATENCION AL USUARIO Y ATENCION LEGISLATIVA. COMPONENTE: ATENCION AL USUARIO.
AUDITORES:	Nombre: LINA OSORIO Cargo: AUDITOR INTERNO Nombre: LINA ALEJANDRA MORALES Cargo: AUDITOR OCI Nombre: YERILY CASTILLO CHITIVA Cargo: AUDITOR OCI			AUDITADOS:	Nombre: PAULO FERNANDO MILLAN BALCAZAR - Cargo: COORDINADOR GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO Nombre: ADRIANA BONILLA MARQUINEZ Cargo: COORDINADORA GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO Nombre: JEFFERSON DANIEL ROMERO Cargo: FACILITADOR DE CALIDAD GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO
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. Normograma del Proceso.				<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, 5.1.2 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,	

	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

	<p>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios</p> <p>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente,</p> <p>8.5 Producción y provisión del servicio,</p> <p>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio,</p> <p>8.6 Liberación,</p> <p>8.7 Control de las salidas no conformes</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y mejora,</p> <p>9.1.2 Satisfacción del cliente,</p> <p>9.1.3 Análisis y evaluación,</p> <p>10 Mejora.</p> <p><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</p> <p><u>Otros numerales:</u> 7.1.3 Infraestructura,</p> <p>Normograma del Proceso.</p> <p><u>Procedimientos asociados:</u> AUL-C Atención al Usuario y Atención Legislativa 6.0 AU-P-01 Trámite y atención de quejas, reclamos y sugerencias 7.0 AU-P-02 Trámite y atención de derechos de petición 6.0 AU-P-03 Atención a consultas telefónicas y personalizadas 5.0</p>
--	--

RESULTADOS DE AUDITORIA

<p>Fortalezas:</p> <p>El liderazgo del Facilitador del proceso, quien ha implementado buenas iniciativas para el fortalecimiento del proceso; así como los informes periódicos que presentan los resultados de su gestión; lo que permite la toma de decisiones para la mejora del mismo.</p> <p>Actitud positiva del equipo auditado, disposición en el momento de atender la auditoría para presentar la información cuando se solicitó así como, interés de los integrantes del equipo de trabajo en mejorar la gestión para la implementación del SIG y en el fortalecimiento de registros para soportar las actividades desarrolladas en el proceso.</p>
--

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

Conformidades:

1. **ISO 9001:2015 numeral 5.1.2 enfoque al cliente Homologable NCT GP-1000:2009 Numeral 5.2**

Se pudo evidenciar que se identifican y da tratamiento a los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables mediante la Caracterización de usuarios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2017, publicado en el siguiente link

<http://portal.minvivienda.local/atencionalciudadano/caracterizaciondeusuarios> Igualmente, en los informes estadísticos de PQRS: INFORME DE TRÁMITES A QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2017, publicado en el link

<http://portal.minvivienda.local/Grupo%20TIC/Informe%20estadistico%20PQRS%20cuarto%20trimestre%202017.pdf#search=INFORME%20DE%20TR%C3%81MITES%20A%20QUEJAS%2C%20RECLAMOS%2C%20DENUNCIAS%20Y%20SUGERENCIAS%20RECIBIDAS%20DURANTE%20EL%20CUARTO%20TRIMESTRE%20DEL%20A%C3%91O%202017>

2. **ISO 9001:2015 numeral 7.1.2 Personas. Homologable NCT GP-1000:2009 Numeral 6-6.2.**

Para determinar y proporcionar las personas necesarias para la operación del proceso como lo requiere el requisito, se evidencia que suplen los funcionarios que faltan para la operación del proceso con contratación de prestación de servicios según la disponibilidad de recursos asignados al proceso y apoyados en los estudios previos para la contratación.

3. **ISO 9001:2015 Numeral 7.1.6 Conocimiento de la organización**

En cuanto a conocimiento de la organización, se observó que se determinan los conocimientos necesarios para la operación del mismo, éstos están acordes con las funciones de los servidores públicos entrevistados: Adriana Bonilla Marquinez, Jefferson Romero. De otra parte, para los contratistas, los conocimientos se determinan en los estudios previos y en las obligaciones del contrato

A su vez, se evidencia que se lleva a cabo gestión del conocimiento ya que se ponen a disposición de otras dependencias tal como reposa en las listas de asistencia de reuniones internas del 14 de julio de 2017 y 5 de marzo de 2018

4. **ISO 9001:2015: Numeral 7.3 Toma de Conciencia. Homologable GP-1000:2009: 6.2.2.**

En la auditoria se entrevistó a 16 Funcionarios del proceso auditado (Nivel directivo, táctico y operativo), se observó que son conscientes de la política y objetivos de calidad del MVCT y que dentro del proceso se aplican los objetivos de calidad en las acciones cotidianas, cada uno de ellos que permite cumplir con la política de calidad dispuesta por la alta dirección.

En entrevista se verificó que los servidores públicos son conscientes de la política de calidad y su aporte desde su labor a su cumplimiento; se han realizado capacitaciones tal como se evidenció en las listas de asistencia de fecha 5 de marzo de 2018 y del 14 de julio de 2017.

5. **9001:2015 Numeral 7.5 Información documentada homologable con GP-1000:2009 Números 4.2** – Con el fin de validar el uso de obsoletos, se tomó muestra y se observó la socialización de la Resolución 046 de 2017 de 24 de enero de 2017 "Por la cual se reglamenta el

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

trámite de las peticiones, sugerencias quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016”, la cual fue socializada mediante correo electrónico el día 20/02/2017 y 08/06/2017 Asunto: última resolución de trámite desde el correo institucional del coordinador de la época al equipo de trabajo.

6. 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 documentos asociados del proceso:

Procedimiento AU-P-01 Trámite y atención de quejas, reclamos y sugerencias 7.0

Se evidencia que los funcionarios hacen uso del formato AU-F-06 Registro para solicitudes, quejas y sugerencias 2.0, una vez el solicitante se dirige a la ventanilla.

Se observó seguimiento a las estadísticas en los informes bimensuales con el fin de obtener resultados y analizar datos para la toma de decisiones.

Procedimiento AU-P-02 Trámite y atención de derechos de petición 6.0

En el informe estadístico de PQRSD se relacionan la cantidad de solicitudes trasladadas a otras entidades.

Procedimiento AU-P-03 Atención a consultas telefónicas y personalizadas 5.0

Se cuenta con registros de consultas telefónicas y personalizadas que evidencian la gestión del grupo de trabajo cuando está o no está operando el software, como se evidenció en el documento AU-F-01 Registro consultas telefónicas y personalizadas 2.0, de los meses de enero y febrero de 2018.

7. ISO 9001:2015 Numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente homologable con GP-1000:2009 Numeral

Se observa que en el Informe Resultado Consolidado de Encuestas Virtuales de Percepción del Ciudadano a corte 31 de diciembre 2017, la conclusión del de la coordinadora del GAUA es que la mayoría, de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos los servicios que presta la entidad. Y que aquellos resultados que no son positivos se traten las razones que ocasionaron la insatisfacción con el ánimo de lograr mejores resultados en próximos cortes de tabulación y análisis de los resultados obtenidos a través de la presente encuesta.

No Conformidades:

1. Numeral 7.5 Información Documentada. Homologable GP-1000:2009 Numerales 4.2.3- 4.2.4. e ISO 9001:2015 Numeral 4.4.1 b) 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. Homologable GP-1000:2009 Numeral 4-4.1.

Procedimiento AU-P-01 Trámite y atención de quejas, reclamos y sugerencias 7.0

Se observó que en el procedimiento no están documentados la totalidad de los canales de atención que están publicados en la página web de la entidad; así como tampoco están relacionados en los procedimientos.

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

Al entrevistar a la operación del proceso sobre el uso del formato AU-F-06 Solicitudes, quejas y sugerencias, se evidencia que los campos que exige para éste la Ley 1755 de 2015 en su artículo 16, "Contenido de las Peticiones", el formato en mención no cuenta con los campos de: Nombres y apellidos del Representante ó Apoderado si es el caso, del solicitante. Campo para la dirección electrónica cuando el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. Relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite y espacio para la firma del peticionario.

Procedimiento AU-P-02 Trámite y atención de derechos de petición 6.0

ISO 9001:2015 Numeral 8.1 Planificación y control operacional Homologable GP-1000:2009 Numeral

No se evidencia dentro del procedimiento la manera en la que se atienden los diferentes servicios que puede solicitar un ciudadano conforme a la Ley 1755 de 2015 Art. 25.

Reconocimiento de un derecho,
 Solicitud de resolver una situación jurídica,
 Solicitud de prestar un servicio,
 Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
 Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Se requiere especificar en el procedimiento en qué casos se determina desistimiento (tácito o expreso) y los tiempos en que puede el peticionario llevarlo a cabo.

2. ISO 9001:2015 Numeral 8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio homologable con GP-1000:2009 Números 7.5.1 y 7.5.2

De acuerdo al INFORME DE TRÁMITES A QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2017, PUBLICADO EN EL LINK <http://portal.minvivienda.local/Grupo%20TIC/Informe%20estadistico%20PQRSD%20cuarto%20trimestre%202017.pdf#search=INFORME%20DE%20TR%20MITES%20A%20QUEJAS%20RECLAMOS%20DENUNCIAS%20Y%20SUGERENCIAS%20RECIBIDAS%20DURANTE%20EL%20CUARTO%20TRIMESTRE%20DEL%20A%20910%202017> . Se observa que la Oficina Asesora Jurídica es el que registra el promedio de tiempo más alto en brindar respuesta, excediendo los 15 días límites, incumpliendo los tiempos establecidos en la matriz de requisitos de calidad, lo que indica que no se implementan actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para trámites a quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas. Así mismo, la validación y revalidación periódica de la capacidad del MVCT para dar cumplimiento en la atención de las solicitudes de los usuarios.

3. ISO 9001:2015 Numeral 8.6 Liberación de los productos y servicios homologable con GP-1000:2009 Números 7.4.3

De acuerdo a la matriz de requisitos de calidad versión 3.0 Al solicitar evidencias sobre el criterio de aceptación "respuesta de fondo", se constató que no es confrontada la respuesta con la solicitud revisada por la persona responsable del Grupo de atención al Usuario (Coordinador de GAUA), incumpliendo lo establecido en los requisitos del producto/servicio definidos en dicha matriz.

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

Se evidenció que dentro del documento SIG-F-08 Matriz de requisitos de calidad, en la casilla requisitos del producto/servicio, se enuncia que las respuestas deben cumplir con el requisito "Respuesta de Fondo" Pertinencia, adicionalmente, referencia que el responsable de la identificación de es el Coordinador GAUA y el coordinador de la dependencia, para el caso del Coordinador GAUA no observo que éste no hace revisión de las respuestas emitidas por el grupo. Por lo anterior, incumple con la determinación de las disposiciones para verificar que se cumplen con los requisitos del servicio, y el control mediante la definición de los requisitos para el tratamiento del producto no conforme correspondiente en caso de presentarse.

4. ISO 9001:2015 Numeral 9.1.3 Análisis y evaluación homologable con GP-1000:2009 Numeral 8.4 Indicadores por proceso.

En el marco del documento SG-I-04 Metodología de Indicadores de Gestión 1.0: "De acuerdo con la hoja de vida del indicador los responsables designados del proceso deben realizar la medición del indicador, y el responsable del área el monitoreo correspondiente a los resultados" y la tabla de "Niveles de responsabilidad en la administración de los indicadores". Así la cosas, se observó que el proceso no cuenta con indicadores publicados dentro de la estructura documental de la página web que permitan medir el proceso en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.

Se llevó a cabo la revisión de los indicadores registrados en SINAPSIS que miden las actividades asociadas al proceso para el Plan de Acción, y se observó que estos miden la respuesta de PQRSD de toda la entidad lo cual sale del alcance del proceso y no refleja la gestión que ejecuta el proceso.

5. ISO 9001:2015 Numeral 8.7 Control de las salidas no conformes homologable con GP-1000:2009 Números 8.3

Al revisar el documento SIG-F-08 Matriz de requisitos de calidad y solicitar el reporte de producto no conforme, se evidenció que no se ha realizado dicho reporte, lo cual incumple el procedimiento SIG-P-02 Control de Salidas No Conformes 3.0, actividad 6 "Envía el registro del control del producto o servicio no conforme a la Oficina Asesora de Planeación" en cuya observación se menciona que el reporte de producto no conforme debe realizarse mensualmente".

OBSERVACIONES

1. ISO 9001:2015 Numeral 4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas homologable con GP-1000:2009 Números 4

En la "Caracterización de usuarios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 2017" cuya fecha de elaboración es 14 de Diciembre de 2017, ubicada en el link <http://www.minvivienda.gov.co/atencion-alcidudano/caracterizacion-de-usuarios>, el cual contempla los grupos de interés directos y deja fuera los indirectos que también se ven afectados por la gestión del MVCT.

2. ISO 9001:2015 Numeral 7.5 Información Documentada. Homologable con GP-1000:2009 Numeral 4.2.4 y 4.2.3 Se observa que en la caracterización del proceso se mencionan numerales de la NTC ISO 9001: 2015, que no le aplican al proceso, tales como: 8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios y 7.1.3 Infraestructura

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

3. Procedimiento AU-P-03 Atención a consultas telefónicas y personalizadas 5.0 ISO 9001:2015 Numeral 7.5 Información Documentada. Homologable con GP-1000:2009 Numeral 4.2.4 y 4.2.3

Se observó el registro de las consultas telefónicas para los meses de enero y febrero en el formato AUF-01 Atención de consultas telefónicas, dicho formato no incluye la aprobación por del Coordinador del GAUA quien tiene asignada en la matriz de requisitos de calidad quien es el garante de que la respuesta sea pertinente. Lo anterior, es importante ya que permitiría asegurar el adecuado de la solicitud.

4. ISO 9001:2015 Numeral 7.5.3.2 Información Documentada. Homologable GP-1000:2009 Números 4.2.3- 4.2.4.

Se observa que el Normograma del proceso no cumple con la identificación, actualización y publicación de las normas de origen externo aplicables al proceso, tales como: Decreto 1166 de 2016, Decreto 2641 de 2012, entre otros; así mismo, se observa que incluyen normas de origen interno incumpliendo lo establecido en el procedimiento SIG-P-01 Control de documentos 4.0. Por otra parte, en la estructuración de los procedimientos no se contempla la Resolución 0046 de 2017 "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias quejas y reclamos ante el MVCT y FONVIVIENDA... "

5. ISO 9001:2015 Numeral 8.2.2 determinación de los requisitos para los productos y servicios homologable con GP-1000:2009 Números 7.2.1 y ISO 9001:2015 Numeral 7.5 Información Documentada. Homologable con GP-1000:2009 Numeral 4.2.4 y 4.2.3

Se observó que en el documento SIG-F-08 Matriz de requisitos de calidad, en los requisitos de producto/servicio relacionados con la oportunidad se presentan las siguientes inconsistencias:

- Producto: Atención PQR, población desplazada por GAUA: Descripción Producto 1: Respuesta a la solicitud presentada por los usuarios en condiciones de vulnerabilidad. Requisitos del Servicio: se registran dos lineamientos: 10 días hábiles con criterio de aceptación 10 días y otro con requisito de oportunidad de 15 días hábiles con criterio de aceptación 10 días hábiles.
- Producto: Atención solicitud de información específica A GAUA: Descripción Producto 2: Respuesta a la solicitud presentada por los usuarios con 15 días hábiles con criterio de aceptación 30 días, lo cual no es coherente, ya que el criterio de aceptación es mayor a la oportunidad definida.
- Producto: Atención solicitud de información específica a las dependencias MVCT: Descripción Producto 3: Respuesta a la solicitud presentada por los usuarios con 15 días hábiles con criterio de aceptación 30 días, lo cual no es coherente, ya que el criterio de aceptación es mayor a la oportunidad definida.

6. ISO 9001:2015 Numeral 7.4 Comunicación homologable con GP-1000:2009 Números 5.5.3.

Se validó la comunicación de los documentos que aparecen en el documento SIG-F-07 Matriz de Comunicaciones - Atención al Usuario y atención legislativa y su cumplimiento en oportunidad:

- a) Informe sobre trámite y atención de solicitudes, reclamos quejas y sugerencias: Se evidenció el informe trimestral: Quejas, reclamos y sugerencias, pero no el informe Bimensual: Gestión del GAUA en general, que no ha sido publicado.
- b) Informe de percepción de los usuarios (Cuatrimestralmente). Se encuentra publicado en

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

link

<http://portal.minvivienda.local/Grupo%20TIC/Informe%20Resultado%20Consolidado%20de%20Encuestas%20Virtuales%20de%20Percepci%C3%B3n%20del%20Ciudadano%20a%20corte%2031%20de%20Diciembre%202017.pdf>

c) Campaña de concientización y desarrollo de habilidades sobre escucha receptiva (Anual): ésta actividad no pudo evidenciarse, el proceso menciona otras capacitaciones con el apoyo de del proceso Gestión del Talento Humano, pero no con la temática contenida a la cual se hace referencia en la matriz de comunicaciones.

7. ISO 9001:2015 Numeral 6.1.2 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Homologable con GP-1000:2009 Numerales 5.4.2 y 8.5.3.

No se ha socializado para la fecha de auditoria el mapa de riesgos de la vigencia 2018 a los integrantes del equipo de trabajo del proceso ni el informe de evaluación de la eficacia de las acciones emitido el 28/02/2018 publicado por la OCI. No se ha realizado el monitoreo de los controles para los meses de enero, febrero y marzo, aunque puede verse el diligenciamiento de las matrices de apoyo en las cuales se hace seguimiento.

8. ISO 9001:2015 Numeral 6.3 Planificación de los cambios homologable con GP-1000:2009 Numerales 5.4.2.

El proceso no tiene proyectado ningún cambio al que pudiese aplicar el procedimiento SIG-P-04 Planificación y gestión del cambio 1.0. Sin embargo, se deja constancia de que el facilitador de calidad y el líder de proceso para la vigencia 2017, año en el cual se formalizó la metodología, no tienen conocimiento de los documentos publicados por el proceso Administración del SIG.

Por tanto, es necesario que el proceso de Administración del SIG verifique la aplicabilidad del numeral 6.3 planificación de los cambios para el proceso ó capacite a los facilitadores sobre la adecuada aplicación de este requisito, para que en el momento en que se presente algún cambio que desde el proceso pueda afectar el sistema se reporte.

9. ISO 9001:2015 Numeral 10 Mejora. Homologable con GP-1000:2009 Numerales 8.5.

El proceso no ha realizado el seguimiento al cumplimiento de acciones por parte del responsable del proceso; así mismo, no se ha realizado el respectivo reporte a la Oficina Asesora de Planeación, incumpliendo lo establecido en el procedimiento Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora 5.0, Política 4 "El líder del proceso según las fechas de cumplimiento (fecha inicial y fecha final) debe realizar seguimiento a que las actividades establecidas para prevenir, corregir o mejorar el hallazgo se hayan desarrollado dentro del plazo establecido, esto obedece al significado de oportunidad" y actividad 8 de la descripción "mejoramiento actualizado con seguimiento por parte del líder del proceso, a la Oficina Asesora de Planeación (OAP) para la publicación y a la Oficina de Control Interno para el seguimiento."

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

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

De acuerdo a la evaluación realizada se hace necesario que el proceso fortalezca el cumplimiento de todas las disposiciones para el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión del MVCT y FONVIVIENDA, conforme a los requisitos de normas ISO 9001:2015 y NTC GP1000:2009; así mismo, se evidencia que el proceso ha establecido las acciones de mejora en el plan de mejoramiento del SIG con el fin de dar cumplimiento a los requisitos del Sistema.

Se observó concentración de funciones en lo referente al Sistema Integrado de Gestión, toda vez que las responsabilidades recaen en un solo servidor público al interior del proceso.

Los siguientes numerales de las ISO 9001:2015 no fueron objeto de auditoria, teniendo en cuenta la extensión del proceso y el tiempo que fue asignado para la ejecución de la auditoria: ISO 9001:2015 Numeral 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente e ISO 9001:2015 Numeral 9.1.1 Análisis y evaluación.

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. del 21/11/2017.

ANEXOS:

ECI-F-05 LISTA DE CHEQUEO: PROCESO DE COMPONENTE: ATENCION AL USUARIO.
 LISTADO DE ASISTENCIA PROCESO DE COMPONENTE: ATENCION AL USUARIO.

Elaborado por:	ORIGINAL FIRMADO NOMBRE: LINA OSORIO BAENA CARGO: AUDITOR INTERNO
Revisado por:	ORIGINAL FIRMADO NOMBRE: YERILY CASTILLO CHITIVA CARGO: AUDITOR DE LA OCI
Aprobado por:	ORIGINAL FIRMADO NOMBRE: OLGA YANETH ARAGON SANCHEZ CARGO: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO