

2018IE0006439



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: **Dra. CLAUDIA ELISA GARZON SOLER**
Jefe Oficina Asesora Jurídica.

Dr. MIKE CASTRO ROA
Coordinador Grupo de Conceptos.

DE: **OFICINA CONTROL INTERNO**

ASUNTO: Remisión Informe de Auditoria Interna al Proceso de Conceptos Jurídicos.

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.

Anexos: Informe de Auditoria Interna del SIG (8 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.	06	FECHA	23/03/2018 SEDE BOTICA	PROCESO:	CONCEPTOS JURÍDICOS
AUDITORES:	Nombre: YERILY CASTILLO CHITIVA Cargo: AUDITOR DE LA OCI Nombre: KATHERINE FORERO Cargo: AUDITOR OCI			AUDITADOS:	Nombre: CLAUDIA ELISA GARZON SOLER Cargo: JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA Nombre: MIKE CASTRO ROA Cargo: GRUPO DE CONCEPTOS
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.				Caracterización: ISO 9001:2015 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, 6.3 Planificación de los cambios, 7.1.6 Conocimientos de la organización, 7.5 Información documentada, 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del Servicio 8.5.2 Identificación y trazabilidad 9.1.1 Generalidades (seguimiento, medición, análisis y evaluación), 9.1.2 Satisfacción del cliente, 9.1.3 Análisis y evaluación, 10. Mejora NTC-GP1000:2009: 4.1 Requisitos generales, 4.2.3 Control de documentos, 4.2.4 Control de los registros, 5.2 Enfoque al cliente,	

	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

	7.2 Procesos relacionados con el cliente, 7.5.1 Control de la Prestación del servicio 7.5.3 Identificación y Trazabilidad 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.4 Análisis de datos, 8.5 Mejora Otros numerales: 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación Normograma del Proceso. Procedimientos asociados: CJ-P-02 Atención de consultas internas y externas 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 que trabaja en 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:

ISO 9001:2015 Numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas - Homologable con GP 1000:2009 Numeral 4
 En cuanto a la identificación de las necesidades y expectativas del usuario externo, se observa que estas vienen expresadas en el requerimiento que es allegado al proceso. Por lo general se reciben por el aplicativo de gestión documental mediante el cual se hace el reparto al interior del grupo y se emite la contestación de salida.

ISO 9001:2015 Numeral 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 4.1
 Se observa como actividad de autocontrol sobre la documentación que soporta el hacer del proceso, radicado No. 2018IE0003854 de fecha 16/03/18 con solicitud de actualización de la siguiente documentación: Ajuste de procedimientos, atención de trámites virtual, ajuste de formatos. La actividad se encontraba proyectada en el Plan de Mejoramiento del proceso.

	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		

ISO 9001:2015 Numeral 5.1.2 enfoque al cliente Homologable con GP 1000:2009 Numeral 5.2 Se observó que el proceso utiliza como instrumento para asegurar y validar el cumplimiento regular de los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, el cuadro CJ-F-03 Cuadro control de consultas internas y externas 3.0, valida el cumplimiento en términos de oportunidad y pertinencia bajo supervisión del Coordinador de proceso.

ISO 9001:2015 Numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades Homologable con GP 1000:2009 Numeral 5.3 Se pudo evidenciar 2 listados de asistencia de reunión interna entre el facilitador de calidad del proceso y la administración del SIG cuyo tema fue Revisión de Controles Mapa de Riesgo...Vigencia 2018, en las siguientes fechas: abril 7 de 2017 y enero 25 de 2018.

ISO 9001:2015 Numeral 6.3 Planificación de los cambios Homologable con GP 1000:2009 Numeral 5.4.2 El proceso no presenta ni tiene proyectado algún tipo de cambio que pueda impactar a la entidad.

ISO 9001:2015 Numeral 7.1.6 Conocimiento de la organización Homologable con GP 1000:2009 Numeral 6-6.4
 En entrevista se verifica que los conocimientos necesarios están determinados acorde con las funciones establecidas en los manuales de funciones de las personas que integran el grupo de trabajo; las de los contratistas se determinan en los estudios previos (estudio de necesidad, idoneidad del futuro contratista).

ISO 9001:2015 Numeral 7.4 Comunicación Homologable con GP 1000:2009 Numeral 5.5.3
 Se verificó que en el aplicativo de gestión documental- GESDOC puede verse la trazabilidad de la comunicación (requerimiento) desde que ingresa al proceso una solicitud hasta que estas salen con respuesta de fondo para expedición del radicado de salida la secretaría de la Oficina asesora jurídica. Así mismo, en la matriz de comunicaciones internas y externas, se observó la inclusión de instrumentos de planeación del proceso.

ISO 9001:2015 Numeral 7.5 Información Documentada. Homologable GP-1000:2009 Numerales 4.2.3- 4.2.4.
 Se evidencia radicado No. 2018IE0003854 de fecha 16/03/18 con solicitud de actualización de la documentación.

Se realizó auditoria a los siguientes procedimientos:

CJ-P-01 Atención de reclamaciones 4.0

Se determina que es consulta generalmente cuando corresponde a recursos contra los actos administrativos de subsidios adjudicación de vivienda.

Se registra la información de la consulta o la reclamación en el "Cuadro de asignaciones y análisis de reclamaciones" ubicado en la Carpeta compartida.

	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

La asignación la realiza el Coordinador de acuerdo a la competencia del abogado, posteriormente el abogado asignado la analiza y constituye expediente y proyecta la resolución con acceso al Sistema de Subsidio Familiar de Vivienda – SSF, según el tema.

Se toma como muestra la solicitud de la señora Alba Jarley Aguilar Torres. C.C. 40.363.160. RAD MVCT 130951 del 17 de noviembre de 2017. Con Radicado Interno Conceptos No. 12157 y 12158.

El abogado que analiza la información, solicita a las diferentes áreas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, la información que requiera para dar respuesta a la reclamación.

Posteriormente y con la información necesaria, el abogado encargado de realizar el análisis de la reclamación, elabora la Resolución para la firma del director de FONVIVIENDA, a través de memorando remite el proyecto de resolución. Con el fin de validar la información, se toma como muestra la Evidencia: Señora Alba Jarley Aguilar Torres. C.C. 40.363.160. RAD MVCT 130951 del 17 de noviembre de 2017, con radicado Interno Conceptos No. 12157 y 12158.

La trazabilidad de las revisiones llega hasta la esfera del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, es decir hasta el proyecto Resolución y memorando remitido dirigido a FONVIVIENDA.

Del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, no sale comunicación directa al ciudadano, la respuesta es el Proyecto de Resolución, dirigida al director de FONVIVIENDA, quien suscribe la resolución y comunica al ciudadano y/o a la Solicitante directamente.

Siempre se realiza verificación y revisión de cada Resolución proyectada, con el fin de asegurar la coherencia entre los soportes y la resolución, así como que se encuentren los correspondientes soportes y/o anexos.

La forma de prevenir el silencio administrativo es dar prioridad a los documentos que llegan vencidos al área, por parte de la entidad que los remite.

Para el periodo auditado, no se han adelantado reclamaciones con términos vencidos debido a los controles, no obstante, si la reclamación llega vencida, por parte de atención al usuario, se envía correo al área, con el fin de dar la prioridad requerida.

CJ-P-02 Atención de consultas internas y externas 4.0

Se determina que es una consulta, cuando corresponde a recursos contra los actos administrativos de subsidios adjudicación de vivienda, para evidenciarlo se toma como muestra una Consulta de proyecto de Resolución: "Por el cual se decide parte restante de un predio de mayor extensión y se segrega un predio ubicado en el barrio el retiro de la ciudad de Villavicencio – Meta". Con Radicado No. 2018IE0003558 Atención a consultas Internas FORMATO CJF-03 2018IE0003452 de fecha 07 de marzo de 2018.

	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		

El registro se realiza en el Cuadro control –Matriz Excel denominado “Consultas internas y Externas” que se encuentra ubicado en la carpeta compartida.

Para realizar reuniones o aclaraciones con el fin de obtener claridad en la expedición de la Consulta, el abogado encargado de analizar la consulta, si considera necesario realiza agenda a las diferentes áreas requeridas para la atención de la consulta.

Todo concepto jurídico allegado al Ministerio de Vivienda, Ciudad y territorio se ingresa por el aplicativo BIZAGI; allí se le asigna un número radicado. Se evidencia el cumplimiento de la actividad, a través del formato GDF-07.

Para asegurar la oportunidad en las respuestas de los conceptos requeridos, el Coordinador entrega al abogado encargado del análisis y trámite de la consulta otorgando un término perentorio para realizar dicho trámite; la trazabilidad se realiza a través de la base de datos, la cual se encuentra en la carpeta compartida - DOMOFI para la consulta de todos los abogados.

La información relacionada con las consultas o aclaraciones y sus respectivas respuestas se protege y salvaguarda a través del archivo del proceso de la oficina Asesora Jurídica – Grupo de Conceptos entrega el archivo que solo lo maneja una persona; en el archivo se clasifica por años y meses, los folios de los documentos se organizan en orden cronológico a excepción de los anexos máximo 200 folios por carpeta.

Cuando los anexos aportados por el solicitante no corresponden a la solicitud de consulta o reclamación, se le solicita al peticionario que amplíe los documentos y demás información que le hizo falta a la solicitud. En la vigencia auditada no se presentó esta situación.

Existe una base de datos en la cual se consolide o registre la totalidad de conceptos jurídicos realizados, para la cual se validó cumplimiento de la actividad mediante el Formato JF 03 CJJ-03, así mismo, se evidenció el Cuadro control –Matriz Excel denominado “Consultas internas y Externas”.

Se puede evidenciar el cabal cumplimiento de las actividades contempladas en los procedimientos. El Normograma cumple con lo establecido en el procedimiento SIG-P-01Control de documentos 4.0, no hay evidencia para prácticas de actualización del Normograma ya que la planificación y el funcionamiento del proceso se rigen bajo lo dictaminado por el Decreto 1077 de 2015 Único Reglamentario del Sector Vivienda.

ISO 9001:2015 Numeral 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del Servicio, Homologable con GP 1000:2009 Numeral 7.5 e ISO 9001:2015 Numeral 8.5.2 Identificación y trazabilidad, Homologable con GP 1000:2009 Numeral 7.6 El seguimiento se lleva en el documento denominado CJ-F-03 Cuadro de Consultas interna y externas 3.0, permite determinar el tipo de consulta (petición, derecho) y por ende el tiempo para dar trámite (Términos legales) /Oportunidad.

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 y se observa una actividad de autocontrol, la cual se da por cerrada con radicado No. 2018IE0003854 de fecha 16/03/18 con solicitud de actualización de la documentación.

	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:

1. ISO 9001:2015 Numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y mejora Homologable con GP 1000:2009 Numeral 8.

Se observa incumplimiento del instructivo SG-I-04 Metodología de Indicadores de Gestión 1.0 el cual determina: "cada uno de los líderes de proceso, acompañado del facilitador de calidad, junto con su equipo de trabajo, debe formular, aplicar y evaluar sus propios indicadores...", así como, incumplimiento del requisito de la norma ISO 9001:2015 del numeral 9.1.1 literales b) *los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;* c) *cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición* y d) *cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición ya que los indicadores del proceso no hacen parte de la documentación publicada en la página web e intranet.*

No obstante, los auditados presentaron evidencia del cumplimiento del 100% de los indicadores de consultas y reclamaciones en el aplicativo SINAPSIS dentro de los asociados a la dependencia Oficina Asesora Jurídica los cuales el auditado menciona demuestran el cumplimiento de las actividades realizadas por este proceso.

2. ISO 9001:2015 Numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente Homologable con GP 1000:2009 Numeral 8.2.1

Se declara incumplimiento del numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente ya que el proceso no realiza seguimiento de las percepciones de sus clientes (Internos/Externos) y no determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar dicha información; el numeral en mención está determinado como requisito dentro de la caracterización del proceso y aplica al objetivo del proceso por cuanto atiende los requerimientos de los interesados (usuario interno y externo), así como las reclamaciones presentadas. El proceso tiene interacción directa con el ciudadano y sus necesidades.

Observaciones:

ISO 9001:2015 Numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas - Homologable con GP 1000:2009 Numeral 4

Se observa incumplimiento de este numeral toda vez que el proceso no cuenta con una adecuada identificación de las partes interesadas; la caracterización aprobada con fecha 06/02/2017, para las etapas del ciclo PHVA-Planear y Hacer no identifica el proceso de Atención al Usuario y Atención Legislativa que son los procesos de quienes recibe el(los) requerimiento(s) y direcciona según el asunto a la Oficina Asesora Jurídica al grupo de Conceptos jurídicos.

ISO 9001:2015 Numeral 5.3 GP-1000:2009 Homologable con GP 1000:2009 Numeral 5.5.1

Los formatos CJ-F-03 Cuadro control de consultas internas y externas 3.0 y CJ-F-01 Cuadro de asignaciones y análisis de reclamaciones 3.0 establecen las responsabilidades internas del Hacer del proceso (Abogado-Coordinador) y las validaciones que estos ejecutan. Sin embargo, los auditados no tienen claridad frente a la ubicación o documentos en los cuales se asigna la responsabilidad y autoridad para que los roles

	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		

pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan al interior del proceso para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.

ISO 9001:2015 Numeral 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos Homologable con GP 1000:2009 Numeral 5.4 y ISO 9001:2015 Numeral 7.3 Toma de conciencia Homologable con GP 1000:2009 Numeral 6.2.2

Se entrevistó al Coordinador del grupo y al facilitador de calidad, quienes no tiene totalidad claridad del objetivo de calidad al cual apunta la gestión del proceso y por tanto, se ve comprometida la aplicación de la política de calidad del MVCT; sin embargo, al dar lectura identificaron adecuadamente los objetivos. Adicionalmente, se observa que el proceso no cuenta con evidencias que aseguren de que las personas que realizan el trabajo tomen conciencia de la política y objetivos de calidad, incluyendo los beneficios de un mejor desempeño y las implicaciones de no cumplir con los requisitos del SIG.

ISO 9001:2015 Numeral 7.1.6 Conocimiento de la organización El auditado manifiesta realizar inducción sobre el direccionamiento estratégico del MVCT, el SIG y la documentación que soporta la gestión del proceso cada vez que ingresa un nuevo servidor, pero no hay evidencias que demuestren la ejecución de dicha actividad.

ISO 9001:2015 Numeral 7.4 Comunicación Homologable con GP 1000:2009 Numeral 5.5.3

Dado que en la caracterización no se identificó al proceso de atención al usuario y atención legislativa como parte interesada no se ve la línea de comunicación que se sucede entre los procesos referenciados y el proceso auditado.

ISO 9001:2015 Numeral 9.1.3 Análisis y evaluación Homologable con GP 1000:2009 Numeral 8.4 El auditado desconoce del informe de Eficacia de las acciones para mitigar el riesgo emitido por la OCI. El proceso no utiliza los resultados del análisis para evaluar la necesidad de mejoras en el proceso como lo establece en la norma ISO 9001:2015 el numeral 9.1.3 en los numerales e) y g).

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 observa debilidad en la apropiación del lenguaje de la Norma técnica ISO 9001:2015 por parte de los auditados, actividad necesaria para el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión-SIG, así mismo, se recomienda documentar las acciones de sensibilización y capacitación al equipo de trabajo que hace parte del proceso para evidenciar entre otras la toma de conciencia.

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.

	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

ANEXOS:	
"ECI-F-05 LISTA DE CHEQUEO 5.0" diligenciada en la auditoría al proceso de "Conceptos Jurídicos"	
Listado de Asistencia a la Auditoría realizada a "Conceptos Jurídicos".	
Elaborado por:	ORIGINAL FIRMADO Nombre: KATHERINE FORERO Cargo: AUDITOR OCI 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