

PROCESO AUDITADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

FECHA: 17/11/2015

TIPO DE AUDITORÍA: Calidad () Ambiental () S&S () Integral (X) Otro ¿cuál?

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento del proceso y procedimientos asociados a las normas NTC GP 1000:2009, ISO 9001:2008, Modelo Estándar de Control Interno MECI:2014 y las disposiciones planificadas.

ALCANCE: Caracterización del proceso, Procedimientos, registros y documentos, Periodo auditado: Vigencia 2015

CRITERIOS: Normatividad legal vigente – normas NTC GP 1000:2009, Modelo Estándar de Control Interno MECI: 2014 - Manual del SIG, Manual de Procesos y Procedimientos, Gestión Documental, registros, entre otros.

EQUIPO AUDITOR:

Líder: YOLANDA RUIZ GARZÓN

Acompañantes: EDUARDO RAMÍREZ

Observador: RUFINA GARCÍA

AUDITADOS: GERENCIA Y OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

1. FORTALEZAS DEL PROCESO:

No.	DESCRIPCIÓN
1	Los profesionales del proceso tienen buena disposición para atender la auditoría, así como sentido de pertenencia, compromiso institucional y responsabilidad.
2	Conocimiento General del Sistema de Gestión de Calidad, la caracterización de sus procesos, procedimientos, así como la identificación de la gestión de su proceso en cumplimiento de los objetivos estratégicos y específicos del plan estratégico.
3	Dominio de las actividades planteadas en los procedimientos e identificación de las actividades de planeación, seguimiento y control aplicables al proceso.
4	Optimización del recurso humano disponible para adelantar las actividades y responsabilidades del proceso.
5	Se tiene conocimiento del procedimiento aplicable para la actualización de los documentos adoptados por el Sistema de Gestión de Calidad y el control de los mismos mediante el uso de los documentos disponibles en la Intranet.
6	Sostenimiento de la certificación de calidad para la vigencia actual por el ente certificador.



2. CONFORMIDADES DEL PROCESO

No	DESCRIPCIÓN
1	Conocimiento y coherencia entre la estructura organizacional y la ubicación en el mapa de procesos por parte del grupo de trabajo auditado.
2	Identificación de principios y valores éticos en el desarrollo de las actividades propias del proceso resaltando especialmente el trabajo en equipo y la responsabilidad.
3	Se establece claramente por los auditados el aporte al cumplimiento de los planes, programadas, proyectos, metas y objetivos de Metrovivienda.
4	El PHVA del proceso es de dominio por parte del grupo de trabajo auditado, el cual conoce cada una de las etapas de planeación (POA), ejecución (procedimientos y controles), medición (indicadores) y de mejora (acciones correctivas y preventivas) requeridas para el cumplimiento de los objetivos del proceso.
5	El proceso cuenta con 2 indicadores que arrojan una medición satisfactoria de las metas propuestas en la vigencia y en el cuatrienio.
6	La autoevaluación es utilizada para retroalimentar el proceso, generando acciones de mejora que se registran en el plan de mejoramiento.
7	Se tiene un adecuado manejo documental del proceso evidenciado en la revisión de las carpetas del archivo de la dependencia.
8	Los procedimientos de Administración del Riesgo y Diseño, actualización y seguimiento de indicadores de Gestión se encuentran conformes y se evidencia un adecuado manejo y documentación de las actividades establecidas en los mismos.

3. NO CONFORMIDADES DEL PROCESO

No.	DESCRIPCIÓN
1	No se establecieron
2	
3	

M. García

4. OBSERVACIONES:

No.	DESCRIPCIÓN
1	El procedimiento de elaboración de encuestas con versión 01 del 19/12/2011 a pesar de pertenecer al proceso de Direccionamiento Estratégico, no genera el valor agregado que se requiere para este proceso, de tal manera que se pueda obtener medición de satisfacción de los clientes como insumo para la Revisión de la Dirección y la toma de decisiones de mejora en el sistema; ya que las encuestas aplicadas sólo son realizadas por Gestión Social sin aplicación por parte de los demás procesos misionales, como está establecido en el procedimiento; lo que podría conducir al incumplimiento del numeral 8.2.3 seguimiento y medición 8.4 literal c) análisis de datos.
2	Se evidenciaron debilidades en la comunicación interna relacionadas con la información de las decisiones administrativas adoptadas por las directivas y el escalamiento de las mismas a todos los servidores de la entidad.
3	El proceso realiza el seguimiento al comportamiento de los indicadores emitiendo el respectivo informe que es publicado en la intranet y pagina web según lo procedimentado; sin embargo, no se evidenció la documentación de la adopción de medidas correctivas o de mejora que se deben adoptar de acuerdo con los resultados obtenidos en la medición de los indicadores cuando el informe ha emitido recomendaciones en su seguimiento.
4	El proceso tiene identificados dos (2) riesgos sobre los cuales se adelantan las acciones de control para su mitigación y reporta su seguimiento en el Plan de manejo y seguimiento de riesgos; sin embargo al indagar sobre los riesgos que afectarían el cumplimiento de los objetivos se identifica el riesgo relacionado con el manejo de la información y su retraso en la entrega, datos incorrectos, alteración, mala interpretación o desconocimiento de las decisiones adoptadas que pueden afectar el correcto reporte de información, la credibilidad de la información o los resultados de la gestión
5	Se evidencia desconocimiento, seguimiento y control de las acciones correctivas establecidas en el plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá en las cuales debe participar el proceso, liderando temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, planeación o seguimiento de la gestión.

5. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA:

No	DESCRIPCIÓN
1	El proceso de Direccionamiento Estratégico realiza sus actividades conforme a los requisitos establecidos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno orientando su gestión al logro de los objetivos institucionales. Sin embargo se deben implementar acciones de mejora para las observaciones de auditoría evidenciadas por el grupo auditor.

Yoda

RESPONSABLE

ELABORACIÓN Y REVISIÓN

ACEPTADO

Equipo Auditor:

Nombre	Firma
YOLANDA RUIZ GARZÓN	<i>[Signature]</i>
EDUARDO RAMÍREZ	<i>[Signature]</i>
RUFINA GARCÍA	<i>[Signature]</i>

Fecha de elaboración: (17/11/2015)

Revisado por: Asesor Control Interno:

Firma: *Yanett Villalba W.*

Nombre: *Marcela Teresa Torres Harkr*
 Cargo: *Jefe Oficina Asesora de Planeación*
 Firma:

[Signature]