



**GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA**

Secretaría de Vivienda y Hábitat



1.320-52 - 395736

Santiago de Cali, Marzo 05 de 2019

Doctor  
CESAR MANCILLA RODRIGUEZ  
Jefe Oficina Control Interno

Asunto: remisión plan de mejoramiento auditoria interna

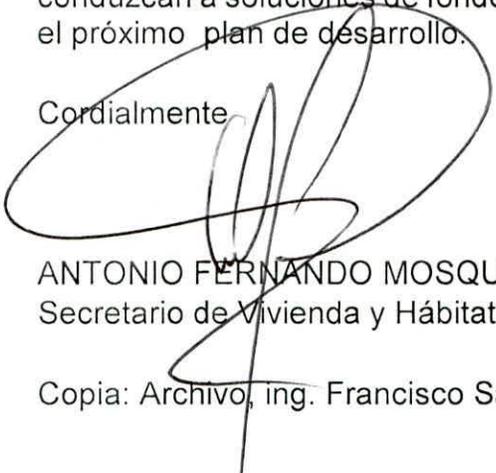
Respetuoso saludo

En atención al tema del asunto y como resultado de la preauditoria de certificación realizada por el Instituto Colombiano de normas técnicas y la auditoria interna, remitimos a su despacho dos folios que contienen el plan de mejoramiento por procesos.

Cabe resaltar que para la implementación de algunas de las oportunidades de mejora generales detectadas por Icontec en las cuales esta inmersa toda la cadena de valor, se hace necesario que desde los procesos M1P1 (direccionar la planificación) y M1P3 (administrar y mejorar MIPG), se desarrollen herramientas orientadas a la articulación del plan de desarrollo, la estrategia y la dofa del nivel superior con los procesos misionales.

Por lo anterior y para implementar las mejoras de manera coherente y que conduzcan a soluciones de fondo, varias de las acciones deben direccionarse hacia el próximo plan de desarrollo.

Cordialmente

  
ANTONIO FERNANDO MOSQUERA  
Secretario de Vivienda y Hábitat

Copia: Archivo, ing. Francisco Santander

Redacto: Yasmin Velásquez   
Reviso: Walter Prieto Loaiza   
Aprobó: Abel Velez Garcia: Subdirector técnico 



# PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

Código: FO-M1-P3-25  
 Versión:02  
 Fecha de Aprobación: 13/02/2019  
 Página: 1 de 2

HALLAZGO				DEFINICION DE LAS ACCIONES A TOMAR				PLAN DE ACCION									
1.PROCESO	2.FUENTE	3.FECHA (DD/MM/AAAA)	4.TIPO	5.DESCRIPCION	6.ANALISIS DE CAUSAS (IDENTIFICACION CAUSA RAZ)	7.TIPO	8.DESCRIPCION DE LA ACCION A TOMAR	9.META			10.RECURSOS	11.RESPONSABLE		12.FECHA PROGRAMADA		13.T PROGRAMADO	
								CANT	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR		NOMBRE	CARGO	INICIO (DD/MM/AAAA)	FIN (DD/MM/AAAA)	(MESES)	(DIAS)
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoria Interna de Calidad	15/02/2019	OPORTUNIDAD DE MEJORA	Fortalecer en el análisis de la especificidad de la comprensión de la organización y su contexto - DOFA ajustándolo a la competencia del proceso M3-P5 (N°4.0 y 4.1 de la Norma)	Los procesos operativos se elaboraron sin contexto estratégico de la organización bajo la norma NTC.GP1000.2009	ACCIÓN DE MEJORA	Una vez se encuentre definido el contexto estratégico de la organización, adaptar la DOFA del proceso M3P5	1	und	DOFA Ajustada	Humanos y técnicos	Yasmin Velásquez y Walter Prieto	Profesionales Universitarios	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoria Interna de Calidad	15/02/2019	OPORTUNIDAD DE MEJORA	Adelantar la actualización de la matriz de las partes interesadas incluyendo otras organizaciones. OPVs (No. 4.2 de la norma).	La matriz de partes interesadas se encuentra desactualizada	ACCIÓN DE MEJORA	Actualizar la matriz de partes interesadas.	1	und	Matriz de Partes Interesadas Ajustada	Humanos y técnicos	Martha Liliana Orejuela Palomino	Contratista de Apoyo a la Gestión	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoria Interna de Calidad	15/02/2019	OPORTUNIDAD DE MEJORA	Organizar las PQRS y adelantar el análisis para facilitar la toma de decisiones. (No. 4.2 de la norma)	No se organizan las PQRS por temáticas	ACCIÓN DE MEJORA	Organizar las PQRS por temáticas de la dependencia	1	und	PQRS organizadas, clasificadas y analizadas	Humanos y técnicos	Guillermo Valderrama	Profesional Universitario	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoria Interna de Calidad	15/02/2019	OPORTUNIDAD DE MEJORA	Separar en la matriz de identificación de partes interesadas las necesidades y expectativas. (Numerales 4.3 y 4.4 de la norma)	La versión vigente se diligencio incluyendo en un mismo espacio las necesidades y expectativas	ACCIÓN DE MEJORA	Identificar el formato vigente del sistema para modificar la matriz de partes interesadas	1	und	Matriz de Partes Interesadas Ajustada	Humanos y técnicos	Martha Liliana Orejuela Palomino	Contratista de Apoyo a la Gestión	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoria Interna de Calidad	15/02/2019	OPORTUNIDAD DE MEJORA	Mejorar la caracterización en los siguientes puntos: 1. Identificación del proceso: realizar ajuste en la formulación del objetivo del proceso, incluir el lugar de las acciones planteadas. (No. 4.3 de la norma) 2. Descripción de actividades del PIVA. Realizar ajuste en cuanto a los productos del Hacer, puesto que algunos son tareas y otros son indicadores. (Numerales 4.3 y 4.4 de la norma)	Falta de profundización entre las responsabilidades definidas en el decreto 1138 de agosto 29 de 2016/ajuste a la estructura	ACCIÓN DE MEJORA	Retomar las obligaciones establecidas en el decreto 1138 y ajustar el proceso en concordancia con el mismo	1	und	Caracterización Ajustada	Humanos y técnicos	Yasmin Velásquez y Walter Prieto	Profesionales Universitarios	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoria Interna de Calidad	15/02/2019	OPORTUNIDAD DE MEJORA	Revisar la alineación entre los productos identificados en la caracterización del proceso, frente al decreto 1138 de 2016 del ajuste de la estructura organizacional. (Numerales 4.3 y 4.4 de la norma)	Falta de profundización entre las responsabilidades definidas en el decreto 1138 de agosto 29 de 2016/ajuste a la estructura	ACCIÓN DE MEJORA	Retomar las obligaciones establecidas en el decreto 1138 de 2016 y ajustar el proceso en concordancia con el mismo	1	und	Caracterización Ajustada	Humanos y técnicos	Yasmin Velásquez y Walter Prieto	Profesionales Universitarios	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoria Interna de Calidad	15/02/2019	OPORTUNIDAD DE MEJORA	Revisar si los dos procedimientos definidos en el proceso permiten dar cumplimiento del objetivo del proceso. (Numerales 4.3 y 4.4 de la norma)	Se ha priorizado la fase del ciclo del planear del proceso, para la definición de los procedimientos	ACCIÓN DE MEJORA	Realizar revisión integral del proceso (caracterización, procedimientos y matrices de productos y servicios y de partes interesadas), en relación con lo establecido en el Decreto 1138/16 para corroborar o ajustar su objetivo y su alcance	1	und	Caracterización Ajustada	Humanos y técnicos	Yasmin Velásquez y Walter Prieto	Profesionales Universitarios	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoria Interna de Calidad	15/02/2019	OPORTUNIDAD DE MEJORA	Es necesario actualizar el normograma acorde a la ISO 9001:2015 y demás que le apliquen para fortalecer el sistema de Gestión de Calidad en el proceso. (No. 4.3 y 4.4 de la norma)	Posible omisión de normas recientes y aplicables	ACCIÓN DE MEJORA	Revisar la normatividad vigente y actualizar el normograma	1	und	Normograma actualizado	Humanos y técnicos	Tulio Prado y Mario Molina	Profesional Universitario y Contratista de Apoyo a la Gestión	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoria Interna de Calidad	15/02/2019	OPORTUNIDAD DE MEJORA	Incluir los numerales de la norma NTC ISO 9001:2015, los puntos obligatorios (6.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 8.3 y 8.4 y 10) en la caracterización punto. 6. Requisitos Asociados a Cumplir:	Falta de profundización entre las responsabilidades definidas en el decreto 1138 de agosto 29 de 2016/ajuste a la estructura	ACCIÓN DE MEJORA	Retomar las obligaciones establecidas en el decreto 1138 y ajustar el proceso en concordancia con el mismo	1	und	Caracterización Ajustada	Humanos y técnicos	Yasmin Velásquez y Walter Prieto	Profesionales Universitarios	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoria Interna de Calidad	15/02/2019	OPORTUNIDAD DE MEJORA	En la interacción entre procesos se debe revisar la identificación del formato y actualizar la fecha de aprobación. (No. 7.5 de la norma).	La interacción se encuentra desactualizada	ACCIÓN DE MEJORA	Actualizar la matriz de interacción del proceso	1	und	Matriz de Interacción de Procesos	Humanos y técnicos	Juan Carlos Calderón, María Alejandra Navarrete, Jorge Ortiz	Contratista de Apoyo a la Gestión	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoria Interna de Calidad	15/02/2019	OPORTUNIDAD DE MEJORA	Se recomienda evidenciar a través de actas los cambios en las especificaciones técnicas del producto (obras) ya que al ser solicitadas, no fueran presentadas por el equipo auditado. ( N° 8.3.6 de la norma)	Las especificaciones técnicas de los productos obedecen a normas y decretos preestablecidos como Rete, Ras, Retlamp, NSR	ACCIÓN DE MEJORA	Asegurar que los contratos de obra incluyan actas de cambio de especificaciones técnicas, cuando lo requieran	100	%	Contratos de obra con cambio de especificaciones técnicas	Humanos y técnicos	Supervisores de contratos	Profesionales Universitarios y Especializados	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoria Interna de Calidad	15/02/2019	OPORTUNIDAD DE MEJORA	A pesar de que se evidencia una mejora en la infraestructura física, se carece de espacios para realizar reuniones y/o comités técnicos que permitan el mejor desarrollo del proceso. Para lo cual se recomienda contar con una sala de trabajo adecuada para ello. ( N°7.1.3 de la norma)	El area asignada a la dependencia es inferior a la necesidad	ACCIÓN DE MEJORA	Gestionar espacios externos o contiguos a la oficina que propendan por generar áreas adicionales para reuniones	1	und	Espacios externos gestionados	Humanos y técnicos	Antonio Fernando Mosquera Morán	Secretario de Vivienda y Hábitat	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoria Interna de Calidad	15/02/2019	OPORTUNIDAD DE MEJORA	Se requiere de un software apropiado para la efectiva gestión del proceso; en especial lo relacionado con AutoCAD, y programas de cálculos estructurales. ( N° 7.1.3 de la norma)	No se ha gestionado con las TICs la necesidad de software que facilite la gestión del proceso	ACCIÓN DE MEJORA	Se gestionara con las TICs la necesidad del software que requiere el proceso	1	und	Aplicativos o software gestionados	Humanos y técnicos	Antonio Fernando Mosquera Morán	Secretario de Vivienda y Hábitat	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoria Interna de Calidad	15/02/2019	NO CONFORMIDAD	No se evidencia el reconocimiento para establecer y comunicar las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes. Evidencia: el equipo auditado no reconoció la existencia del FO-M1-P3-32 Roles, Responsabilidades y Autoridades. 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	No se han diligenciado el formato FO-M1-P3-32	ACCIÓN CORRECTIVA	Diligenciar el formato FO-M1-P3-32	1	und	Formato FO-M1-P3-32 diligenciado y socializado	Humanos y técnicos	Georgette Garcia, Federico Buitrago	Contratista de Apoyo a la Gestión	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoria Interna de Calidad	15/02/2019	NO CONFORMIDAD	No se evidencia que haya un seguimiento al cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas- Evidencia: se presentan registros de PQRS y de satisfacción de los usuarios, sin análisis. 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS. 9.1 SEGUIMIENTO MEDICIÓN ANALISIS Y EVALUACIÓN	Se reciben y responden las PQRS pero no se hace analisis	ACCIÓN CORRECTIVA	Analizar las PQRS con enfoque de necesidades y expectativa	1	und	PQRS organizadas, clasificadas y analizadas	Humanos y técnicos	Guillermo Valderrama	Profesional Universitario	25/02/2019	09/05/2019	2	14

27



### PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

Código: FO-M1-P3-25

Versión: 02

Fecha de Aprobación: 13/02/2019

Página: 2 de 2

1.PROCESO	2.FUENTE	3.FECHA (DDMM/AAAA)	4.TIPO	5.DESCRIPCIÓN	6.ANÁLISIS DE CAUSAS (IDENTIFICACIÓN CAUSA RAÍZ)	7.TIPO	8.DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A TOMAR	9.META			10.PLAN DE ACCIÓN						
								CANT.	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	11.RESPONSABLE		12.FECHA PROGRAMADA		13.T PROGRAMADO		
											NOMBRE	CARGO	INICIO (DDMM/AAAA)	FIN (DDMM/AAAA)	(MESES)	(DÍAS)	
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoría Interna de Calidad	15/02/2019	NO CONFORMIDAD	Revisado el expediente contractual 0130.18.1480/2015 "Construcción de viviendas nuevas rurales agrupadas en los municipios del Dovio y Versailles, Valle del Cauca, se logra evidenciar la no existencia de un Plan de Calidad que garantice el cumplimiento de las especificaciones técnicas del producto. Evidencia: En los informes de interventoría no se evidencian actas de comité de obra, que muestren el seguimiento técnico, administrativo, jurídico y financiero establecido en el objeto contractual de la interventoría. Tampoco se evidencia el rol del supervisor en cuanto al seguimiento del cumplimiento del contrato de la interventoría. 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	En contratos de vigencias anteriores al año 2016, los pliegos no eran específicos en cuanto al plan de calidad	ACCIÓN CORRECTIVA	Se inclura en los procesos contractuales la exigencia del plan de calidad pertinente para materiales, estudios de laboratorio, formato que coadyuva al plan de calidad y obligatoriedad de que las interventorías operen de acuerdo con los mismos. Formato que es calificado en las evaluaciones	1	und	Plan de Calidad Exigido en los pliegos de condiciones de los procesos contractuales	Humanos y técnicos	Juan Carlos Olivares y Hector Fabio Camargo	Líder de Programa y Contratista de Apoyo a la Gestión	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoría de Externa	31/10/2018	OPORTUNIDAD DE MEJORA	La asistencia de los responsables de los procesos en las auditorías para fortalecer el Apoyo gerencial y evidenciar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	En las auditorías se presenta ausencia de los líderes del nivel gerencial	ACCIÓN DE MEJORA	Garantizar que exista representación del nivel gerencial durante el desarrollo de las auditorías	100	%	Porcentaje de participación del nivel directivo en las auditorías	Humanos y técnicos	Abel Vélez García	Subdirector técnico	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoría de Externa	31/10/2018	OPORTUNIDAD DE MEJORA	La revisión del DOFA para determinar o cruzar con las estrategias y con las partes interesadas buscando si se determinan riesgos	Carencia de matriz DOFA del nivel estratégico que permita alineación con los riesgos del nivel operacional	ACCIÓN DE MEJORA	Realizar la matriz DOFA del nivel estratégico alineada con los riesgos del nivel operacional (sujeto a la definición del contexto estratégico desde el proceso M1P1 y M1P3)	1	und	Matriz Dofa realizada y alineada	Humanos y técnicos	Walter Prieto y Yasmin Velásquez	Profesionales universitarios	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoría de Externa	31/10/2018	OPORTUNIDAD DE MEJORA	La aplicación de la herramienta de despliegue de objetivos desde el plan de desarrollo porque facilita su alineación estratégica	No existe herramienta que despliegue objetivos del plan de desarrollo para la alineación estratégica	ACCIÓN DE MEJORA	Aplicar herramienta que despliegue objetivos del plan de desarrollo facilitando la alineación estratégica (sujeto a las modificaciones desde los procesos estratégicos)	1	und	Herramienta de objetivos del plan de desarrollo aplicada	Humanos y técnicos	Walter Prieto y Yasmin Velásquez	Profesionales universitarios	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoría de Externa	31/10/2018	OPORTUNIDAD DE MEJORA	En la matriz de productos y servicios que se identifica en cada proceso, es importante que se asegure su alineación con las actividades del Hacer de cada caracterización del proceso, pues no siempre coinciden, quedando en algunas ocasiones más explícitos en la caracterización que en la matriz	Falta de revisión entre la matriz de productos del proceso y el ciclo del hacer expuesto en la caracterización	ACCIÓN DE MEJORA	Revisar los productos que entrega el proceso y alinearlos con el ciclo del "hacer" de la caracterización	1	und	Productos que entrega el proceso alineados con el hacer de la caracterización	Humanos y técnicos	Victoria Espinoza, Jose Chavez,	Profesionales	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoría de Externa	31/10/2018	OPORTUNIDAD DE MEJORA	Mejorar la presentación de los indicadores, dejando asociado su alineación con el objetivo y la estrategia del plan de desarrollo, para facilitar su interpretación y su correlación con la política de calidad	Falta de revisión de revisión de los indicadores del proceso en pertinencia con el objetivo del proceso y la estrategia	ACCIÓN DE MEJORA	Revisar que exista pertinencia entre indicadores del proceso, el objetivo y la estrategia (sujeto a modificaciones del nivel estratégico)	1	und	Indicadores pertinentes con proceso, objetivo y estrategia	Humanos y técnicos	Walter Prieto y Yasmin Velásquez	Profesionales	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoría de Externa	31/10/2018	OPORTUNIDAD DE MEJORA	Es recomendable fortalecer la estructuración los indicadores con un modelo como el del Balance Score Card, y la correlación de los indicadores macro, con las mediciones que se generan en los municipios donde se tiene influencia, dependiendo de cada indicador	No se ha revisado a fondo la estructuración de los indicadores y no se tiene capacitación en Balance Score Card	ACCIÓN DE MEJORA	Revisar los indicadores tratando de usar el Balance Score Card u otra herramienta (sujeto a modificación de indicadores macro del plan de desarrollo)	1	und	Indicadores revisados	Humanos y técnicos	Yasmin Velásquez	Profesional	25/02/2019	09/05/2019	2	14
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoría de Externa	31/10/2018	OPORTUNIDAD DE MEJORA	En el análisis de partes interesadas es válido que por lo menos para cada inicio de un nuevo gobierno, se indague más específicamente cuales son las necesidades y expectativas de cada parte interesada, para analizar los riesgos y oportunidades que ello implique y orientar mejor los planes de desarrollo	Los planes de desarrollo no indagan previamente: cuales son las necesidades y expectativas de las partes interesadas	ACCIÓN DE MEJORA	Incluir en el próximo plan de desarrollo las necesidades y expectativas de las partes interesadas	1	und	Necesidades y expectativas de las partes interesadas incluidas en plan de desarrollo	Humanos y técnicos	Nivel directivo	Secretario, subsecretario	02/01/2020	30/04/2020	3	26
M3-P5 PROMOVER LA VIVIENDA Y EL HABITAT	Informes de Auditoría de Externa	31/10/2018	OPORTUNIDAD DE MEJORA	En coherencia con las necesidades y expectativas de las partes interesadas, es necesario que se implementen otros indicadores sociales que midan por ejemplo: Cuanta es la población o grupo de interés sobre la cual se va a trabajar; Que % de la población identificada, se quiere beneficiar con la gestión que se va a implementar; cual es la eficacia de las convocatorias respecto a que participen los otros entes importantes con los que se trabaja, y que dinamizan los procesos; Cual es el alcance de convocatoria de la comunidad o grupo de interés con el que se quiere trabajar; La oportunidad con la que se desarrollan las actividades o se prestan los servicios, entre otros	No se han articulado los indicadores sociales que miden cuantitativamente la población a intervenir en cada proyecto al sistema de información social (SIS)	ACCIÓN DE MEJORA	Caracterizar y cuantificar la población beneficiaria de los proyectos focalizados	1	und	Indicador de población a intervenir definido	Humanos y técnicos	Walter Prieto y Omar Suarez (centro de pensamiento)	Profesionales	02/01/2020	30/04/2020	3	28

<b>ELABORACIÓN</b>		<b>REVISIÓN</b>		<b>Fecha de Actualización:</b>	
Nombre: Walter Prieto & Yasmin Velásquez		Nombre: Antonio Fernando Mosquera Morán & Abel Vélez García		21/02/2019	
Cargo: Profesional Universitario y Profesional Especializado (E)		Cargo: Secretario de Vivienda y Hábitat y Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión		<b>Fecha de Socialización:</b>	
Firma:		Firma:		28/02/2019	
Fecha: 25/02/2019		Fecha: 25/02/2019		<b>Fecha entrega a la Coordinación del MIPG:</b>	
				04/03/2019	

✓