

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 10.0	Página 1 de 15

CLIENTE: SECRETARIA DISTRITAL DE HABITAT

DIRECCIÓN DEL CLIENTE: Cll. 52 # 13-64 Bogotá, D.C.

Nº CLIENTE: SG-0115

ALCANCE EMPRESA: “La Formulación y ejecución de políticas e instrumentos para la gestión, la financiación y el control del hábitat en el Distrito Capital.”

TIPO DE AUDITORIA: Segundo Seguimiento

FECHA(S) DE LA AUDITORÍA: 23/09/2025 a 24/09/2025

NORMA DE REFERENCIA: ISO 9001:2015

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión de la **SECRETARIA DISTRITAL DE HABITAT** o de partes de dicho sistema, de acuerdo con los criterios de auditoría
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización **SECRETARIA DISTRITAL DE HABITAT** cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que **SECRETARIA DISTRITAL DE HABITAT** puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

AUDITOR LÍDER: Olga Yaneth Aragón Sánchez

AUDITOR(ES): N/A

1. RESUMEN DE AUDITORÍA

Antes de la Auditoría de Certificación, la **SECRETARIA DISTRITAL DE HABITAT**, facilitó su Documentación y Procedimientos para que fuesen revisados. El Auditor Líder realizó el Análisis del Sistema de Sistema de Gestión Integrado en su enfoque de Calidad de la organización y envió a la organización los hallazgos encontrados durante este análisis.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 10.0	Página 2 de 15

La Auditoría se llevó a cabo de manera Presencial y se han mantenido conversaciones con miembros de las áreas de la organización. El alcance original de la Auditoría fue revisado y se ha considerado apropiado para las actividades que se están llevando a cabo.

La organización ha facilitado de manera interna la información documentada y han sido mostrados, en la mayoría de los casos cumplen coherentemente los requisitos acordados como se determina mediante evidencias revisadas, entrevistas realizadas.

En la reunión de Cierre, la Dirección fue informada de que la eficacia del sistema de gestión conforme la norma de referencia es adecuada y por tanto se confirma el mantenimiento del sistema de gestión de calidad.

1. REUNIÓN DE APERTURA

Antes del comienzo de la Auditoría, se mantuvo una reunión de apertura que fue sostenida entre las siguientes personas:

Representando a Cliente:

De manera presencial:

- Ana Carolina Rodríguez Rivero – Subdirectora de Programas y Proyectos
Equipo de trabajo Los demás funcionarios estuvieron conectados a través de la plataforma Teams

Solo aplica ISO 45001

Nombre (Representante Legal) : N/A

Nombre (responsable de la Seguridad y salud en el trabajo) : N/A

Nombre (Representante de los trabajadores) : N/A

En caso de no asistencia (justificación): N/A

Representando a Global:

Olga Yaneth Aragón Sánchez

El Auditor Líder se presentó y explicó el Proceso de Auditoría.

El Auditor Líder confirmó que desearía establecer, mediante evidencias objetivas, que ha sido implementado y/o mantenido el Sistema de gestión. Esto conllevaría a realizar evaluación o preguntas de auditoría y registrar las respuestas dadas. Además, mencionó que la Auditoría se llevaría a cabo por muestreo y que sería al azar y no de modo estadístico, aunque si se descubre una

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 10.0	Página 3 de 15

No Conformidad, se aumentará el muestreo para establecer cómo de grave es la No Conformidad. Se explicaron los conceptos de No conformidad Mayor y menor

Se confirmó que para evitar situaciones que pongan en riesgo la seguridad y salud en el trabajo del equipo auditor, estos estarán acompañados por personal de la organización, y serán vigilados para salvaguardar su seguridad, además que en caso de emergencia seguirán las instrucciones de su acompañante.

Los criterios utilizados en la auditoría (norma **ISO 9001:2015** procesos y documentación del cliente) han servido como referencia para determinar la conformidad de su sistema de gestión.

El Auditor Líder confirma que toda la información obtenida durante el transcurso de la Auditoría es confidencial entre ambas partes a excepción de la información que puede ser requerida por la Entidad nacional de Acreditación (ONAC) o mediante requerimiento legal realizado por los organismos de control o judiciales en cuyo caso el suministro de información será notificado a la organización.

Se confirmó la conveniencia del Programa de Auditoría previamente emitido. Se determinó que no será necesaria la utilización de guías en el proceso de auditoría. El alcance de la Auditoría fue confirmado como, “La Formulación y ejecución de políticas e instrumentos para la gestión, la financiación y el control del hábitat en el Distrito Capital.” Durante la realización de la auditoría se evidenció que No hubo desviación del plan de auditoría, de acuerdo con la siguiente justificación, Se cumplió con las actividades previstas, al igual No se identificaron cuestiones significativas que pudiesen afectar al programa de auditoría.

2. AUDITORÍA

Tiempo empleado y lugares visitados

La auditoría in situ duró 2,0 días siendo visitado 1 lugar/es. La distribución del tiempo empleado en la evaluación es la siguiente:

0,10 días	Análisis del Sistema Documental y elaboración del Programa.
NA días	Etapa 1.
2 día	Etapa 2.
0,10 días	Informe.
0,10 días	Administración

Actividades realizadas de forma remota:

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 10.0	Página 4 de 15

N°	Fecha	Actividad	Porcentaje realizado de forma remota
1	N/A	N/A	N/A

Si es evaluación multisitio se debe documentar qué procesos fueron auditados en cada sitio visitado:

N°	Sitio	Procesos evaluados
NA	NA	NA

Los resultados detectados en esta auditoría están basados en los hallazgos y evidencias descritos en el check-list utilizado para su realización. Tras el análisis de todos ellos se han detectado 0 NCN's.

No Conformidades identificadas

No se presentaron no conformidades en el ejercicio de auditoria

Grado de Confianza asignado a las Auditorías Internas

Las auditorías internas son realizadas según el plan de auditoría que asegura que todos los elementos del sistema son auditados con regularidad.

Los auditores son subcontratados a una entidad externa

Las calificaciones del auditor, datos principales e informes de auditoría dan un Alto grado de confianza en los resultados de la auditoría.

Los resultados de la última revisión gerencial, así como la gestión realizada permiten establecer un Alto grado de cumplimiento con los resultados presentados.

Aspectos Adicionales

Cambios Significativos

Dentro del ejercicio de auditoría No se identificaron cambios significativos que pudiesen afectar el sistema de gestión desde la última auditoría.

Aspectos Resueltos

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 10.0	Página 5 de 15

Dentro del ejercicio de auditoría No se identificaron cuestiones no resueltas. En caso de que existan favor describirlos a continuación.

Manejo de Marca

Al evaluar el uso de los documentos y marca de certificación por parte de la organización del cliente, se determinó que Si cumple con lo determinado en la política de uso de marca y referencias.

Cumplimiento de eficacia y objetivos de la auditoria de forma remota:

La utilización de herramientas TIC's para la realización de la auditoria fue de forma eficaz:

SI ☒ NO ☐

En caso de que no fuera eficaz indique las razones: NA

Se alcanzaron los objetivos de la auditoria:

SI ☒ NO ☐

En caso de que no fuera eficaz indique las razones: NA

La organización realiza la evaluación del tratamiento de quejas

SI ☒ NO ☐

Justificación: Se verificó que la entidad cuenta con un procedimiento establecido para la gestión de quejas y reclamos, en el cual se definen responsabilidades, plazos y mecanismos de respuesta. Durante la auditoría se evidenció que las quejas recibidas son registradas en el sistema de atención al ciudadano SAC, analizadas en los comités de servicio al ciudadano y respondidas de manera oportuna, dejando trazabilidad en reportes de seguimiento mensual, actas de comité y en el consolidado de PQRS del 2025. Asimismo, se revisaron evidencias en la matriz de seguimiento a quejas y reclamos, informes de gestión remitidos a la alta dirección y en la encuesta de satisfacción de usuarios, donde se muestra que las acciones correctivas implementadas han permitido evaluar la eficacia del tratamiento de las quejas, garantizando la retroalimentación a los usuarios y el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización genera la comprobación de No conformidades anteriores

SI ☐ NO ☒

Justificación: No se generaron no conformidades en auditorías previas, por lo cual no aplica el seguimiento a su levantamiento. Sin embargo, se constató que la entidad dispone de los instrumentos necesarios para el registro y control de no conformidades en caso de que se presenten, tales como el procedimiento documentado para la gestión de no conformidades y acciones correctivas, así como los formatos estandarizados que permiten realizar su análisis, trazabilidad y seguimiento. De esta manera, aunque no hubo hallazgos que requirieran verificación en este ciclo, se evidencia que la organización cuenta con las herramientas para garantizar la mejora continua en caso de ser requerido.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 10.0	Página 6 de 15

Se genera progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua

SI ☒ NO ☐

Justificación: La organización demuestra avance en las actividades de mejora continua mediante la ejecución de los planes de acción definidos en el plan estratégico y en la planeación institucional, los cuales se evidencian en el seguimiento a los objetivos de calidad consignados en la matriz PG03-F0864 V4 y en los reportes trimestrales de avance. Se verificaron indicadores asociados a procesos misionales y de apoyo que muestran cumplimiento progresivo frente a las metas establecidas, así como actas de comités de gestión donde se analizan los resultados y se ajustan los compromisos para su fortalecimiento. Adicionalmente, se revisaron los informes de seguimiento a la gestión de riesgos y las actas de revisión por la dirección 2025, donde se documenta el progreso de actividades de mejora continua y la definición de nuevos compromisos, confirmando la trazabilidad de la gestión realizada.

Se da continuidad en el control operacional por parte de la organización

SI ☒ NO ☐

Justificación: El Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría Distrital del Hábitat se justifica como un marco integral que articula de manera coherente los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación para garantizar la prestación efectiva de los servicios bajo su competencia. A través de la planeación institucional, la gestión documental, la gestión territorial, la gestión urbana, la financiación de vivienda, la transformación digital y el relacionamiento con la ciudadanía, el sistema asegura el cumplimiento de los requisitos normativos y contractuales, la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas y la mejora continua de la gestión pública. Esta estructura, reflejada en el mapa de procesos 2025, evidencia un enfoque sólido de control operacional, seguimiento y medición de resultados, incorporando sostenibilidad e innovación, lo que fortalece la capacidad de la entidad para cumplir su misión y aportar al desarrollo urbano y social de la ciudad..

3. REUNIÓN DE CLAUSURA

La Reunión de Clausura fue presenciada por el siguiente personal:

Representando a Cliente:

De manera presencial:

Ana Carolina Rodríguez Rivero – Subdirectora de Programas y Proyectos

Los demás funcionarios estuvieron conectados a través de la plataforma Teams

Solo aplica ISO 45001

Nombre (Representante Legal)

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 10.0	Página 7 de 15

Nombre (Responsable de la Seguridad y salud en el trabajo)

Nombre (Representante de los trabajadores)

En caso de no asistencia (justificación):

Representando a Global:

Olga Yaneth Aragón Sánchez

El Representante de la organización fue informado de que la Certificación ha sido recomendada. El Alcance de la Certificación ha sido confirmado como “La Formulación y ejecución de políticas e instrumentos para la gestión, la financiación y el control del hábitat en el Distrito Capital.”

Fue explicado el procedimiento de cómo responder al informe. El Auditor Líder volvió a confirmar la confidencialidad.

El Auditor Líder señaló el hecho de que como una Auditoría se lleva a cabo por muestreo era posible que existiesen no conformidades en distintos procesos no encontradas.

El Cliente ha sido informado de que unas Auditorías Internas efectivas son fundamentales para el futuro del Sistema de Gestión.

El Auditor Líder ha agradecido a la organización la cooperación y hospitalidad mostrada durante el proceso de Auditoría global.

4. NOTAS GENERALES

Se debe hacer notar que se levantará una NCN Mayor si cualquiera de las NCN levantadas durante la Auditoría no ha sido cerrada para la próxima visita que realizará el Auditor Líder, por consiguiente, es importante que la acción correctiva haya sido llevada a cabo e implantada eficazmente antes de la próxima visita.

Los cambios en la ubicación o en la plantilla (Director y representantes de gestión) deberían ser informados a GLOBAL tan pronto como sean prácticos después de que haya tenido lugar el cambio.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 10.0	Página 8 de 15

5. FORTALEZAS /OPORTUNIDADES DE MEJORA (ODM)

FORTALEZAS

- ❖ La organización ha fortalecido de manera significativa su sistema de gestión al actualizar el formato PG01-FO972 V1 (agosto 2025) para la identificación y seguimiento de partes interesadas, lo que representa un avance en la integración de los sistemas de calidad y ambiental. La inclusión de nuevas partes interesadas, la reducción de grupos de valor duplicados y la incorporación de un apartado específico de seguimiento al cumplimiento de expectativas no solo evidencian conformidad con los requisitos de la norma, sino que aportan un valor agregado en términos de eficacia y madurez del sistema. Este mecanismo permite evaluar semestralmente el nivel de atención a las necesidades de los grupos de interés, garantizando la trazabilidad en la plataforma institucional SharePoint y el reporte oportuno a entes de control como la Secretaría Distrital de Ambiente. Se resalta que la entidad ha pasado de una gestión meramente declarativa a un proceso dinámico de monitoreo y retroalimentación, que genera insumos valiosos para la toma de decisiones estratégicas, lo cual demuestra un compromiso con la mejora continua y la sostenibilidad en la gestión pública.
- ❖ Se verificó la actualización del mapa de procesos institucional en el que se refleja una reorganización estratégica y modernización del sistema de gestión, lo que constituye un valor agregado para la eficacia organizacional. Entre los principales ajustes se evidenció que el Proceso de Transformación Digital y Gestión Tecnológica pasó de ser de apoyo a estratégico, otorgándole mayor relevancia en la alineación con la dirección institucional; el proceso de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía cambió su denominación e integró de manera más amplia la dimensión de participación ciudadana; e modificó el nombre de algunos procesos para facilitar la comprensión de los mismos acorde con su alcance; y se creó el proceso de Promoción y Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios y TIC, lo que responde a nuevas necesidades del sector. Todos estos cambios fueron abordados desde la gestión del cambio y la identificación de riesgos por proceso, asegurando su control y seguimiento. Adicionalmente, la Revisión por la Dirección 2024 documentó como salida la necesidad de ajustes de planeación institucional, impulsando la aplicación de acciones de reingeniería organizacional. Finalmente, en el Comité Directivo Ampliado del 30 de agosto de 2024 (sesión virtual asincrónica), se discutieron y validaron los ajustes vinculados con la modernización institucional, lo que demuestra un liderazgo activo y un compromiso con la mejora continua que trasciende el mero cumplimiento normativo y fortalece la sostenibilidad de la gestión pública.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 10.0	Página 9 de 15

- ❖ La organización ha fortalecido de manera significativa su sistema de gestión al actualizar el formato PG01-FO972 V1 (agosto 2025) para la identificación y seguimiento de partes interesadas, lo que representa un avance en la integración de los sistemas de calidad y ambiental. La inclusión de nuevas partes interesadas, la reducción de grupos de valor duplicados y la incorporación de un apartado específico de seguimiento al cumplimiento de expectativas no solo evidencian conformidad con los requisitos de la norma, sino que aportan un valor agregado en términos de eficacia y madurez del sistema. Este mecanismo permite evaluar semestralmente el nivel de atención a las necesidades de los grupos de interés, garantizando la trazabilidad en la plataforma institucional SharePoint y el reporte oportuno a entes de control como la Secretaría Distrital de Ambiente. Se resalta que la entidad ha pasado de una gestión meramente declarativa a un proceso dinámico de monitoreo y retroalimentación, que genera insumos valiosos para la toma de decisiones estratégicas, lo cual demuestra un compromiso con la mejora continua y la sostenibilidad en la gestión pública.
- ❖ Se verificó la actualización del **mapa de procesos institucional** en el que se refleja una **reorganización estratégica y modernización del sistema de gestión**, lo que constituye un valor agregado para la eficacia organizacional. Entre los principales ajustes se evidenció que el **Proceso de Transformación Digital y Gestión Tecnológica** pasó de ser de apoyo a estratégico, otorgándole mayor relevancia en la alineación con la dirección institucional; el proceso de **Participación y Relacionamento con la Ciudadanía** cambió su denominación e integró de manera más amplia la dimensión de participación ciudadana; e modificó el nombre de algunos procesos para facilitar la comprensión de los mismos acorde con su alcance; y se creó el proceso de **Promoción y Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios y TIC**, lo que responde a nuevas necesidades del sector. Todos estos cambios fueron abordados desde la **gestión del cambio y la identificación de riesgos por proceso**, asegurando su control y seguimiento. Adicionalmente, la **Revisión por la Dirección 2024** documentó como salida la necesidad de ajustes de planeación institucional, impulsando la aplicación de acciones de **reingeniería organizacional**. Finalmente, en el **Comité Directivo Ampliado del 30 de agosto de 2024 (sesión virtual asincrónica)**, se discutieron y validaron los ajustes vinculados con la modernización institucional, lo que demuestra un liderazgo activo y un compromiso con la mejora continua que trasciende el mero cumplimiento normativo y fortalece la sostenibilidad de la gestión pública.
- ❖ Los procesos misionales articulan de manera efectiva sus indicadores con el Objetivo N.3: “Brindar productos y servicios de conformidad con los requisitos aplicables, atendiendo las necesidades y contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de las partes interesadas”, en coherencia con lo definido en la caracterización de productos y servicios de cada proceso. Esta articulación refleja no solo el cumplimiento normativo, sino un valor agregado al demostrar alineación con la política de calidad, el compromiso con la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios y la contribución al bienestar ciudadano. Se evidencia un proceso de integración en línea con la planeación estratégica, desde el Plan de Desarrollo, la planeación institucional, la política de calidad y los objetivos de calidad, lo que fortalece la coherencia del Sistema de Gestión y potencia su impacto en la misión de la entidad.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 10.0	Página 10 de 15

- ❖ El Proyecto Asociativo de Vivienda PAV – Plan Inicial No. 26 (El Bosque – Lagos de Torca – Amarillo) cuenta con un expediente completo en medio físico y digital, con trazabilidad desde 2022 hasta 2024. Se evidenció la aplicación del procedimiento PM02-PR10 con revisión documental, validaciones jurídicas, seguimiento en SIGES, expedición de licencias urbanísticas y comunicaciones oficiales al promotor, complementado con una encuesta de satisfacción cuyos resultados reflejan altos niveles de oportunidad, amabilidad y calidad en la atención. Esta gestión integral demuestra un proceso robusto, con controles efectivos y articulación interdependencias que fortalecen la confianza y la reputación institucional.
- ❖ Se evidencia un sistema documental robusto soportado en procedimientos actualizados, tablas de retención documental y un archivo central con controles efectivos de preservación y custodia, incluyendo transferencias primarias verificadas, uso de equipos especializados (termohigrómetros, deshumidificadores y medidores de temperatura/humedad) y trazabilidad en actas FUID. La contratación del proveedor UT Tándem-CSA asegura capacidad técnica con bodega externa para 15.000 cajas, controles ambientales certificados y seguimiento periódico. El proceso cuenta además con un Plan Integral de Gestión Documental con seis programas del SIC, riesgos identificados y controles preventivos para garantizar transparencia en préstamos de expedientes, así como indicadores que miden la ejecución de planes de preservación y conservación. Se resalta como fortaleza el equipo interdisciplinario consolidado, la organización de la documentación, la salvaguarda de la información y la articulación tecnológica, que aportan confianza institucional y valor agregado al sistema de gestión.
- ❖ El procedimiento PM04-PR28 “Estudios y/o Diseños para la Implementación y/o Ejecución de las Intervenciones Urbano–Rurales” constituye una fortaleza significativa del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría Distrital del Hábitat, al demostrar una gestión integral que abarca desde la etapa de identificación de necesidades y preinversión, hasta la culminación de los proyectos, en plena coherencia con el Plan Distrital de Desarrollo y con los lineamientos normativos aplicables. La verificación de proyectos como el de seis lotes con cuatro intervenciones, soportado en fichas de perfilamiento que integran información técnica, social, predial, normativa y fotográfica, evidencia un enfoque multidimensional que asegura la pertinencia y viabilidad de las decisiones. Se resalta como valor agregado que el proceso incorpora herramientas de control y trazabilidad sólidas, tales como las bitácoras de campo para registrar visitas técnicas, las actas periódicas de seguimiento con interventorías y el uso del aplicativo SIGA para la gestión documental y el monitoreo de compromisos. La gestión del riesgo mediante la identificación de riesgos críticos (R67 y R199), con controles específicos, refleja un enfoque preventivo y estratégico que fortalece la confianza institucional y la transparencia en la ejecución de proyectos. Asimismo, la medición de resultados a través de indicadores de cumplimiento de interventorías, visitas técnicas y actas de liquidación aporta objetividad y facilita la mejora continua.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 10.0	Página 11 de 15

- ❖ El proceso de auditoría interna de la Secretaría Distrital del Hábitat se evidencia como un componente robusto y maduro del Sistema de Gestión, no solo porque cumple con lo requerido en el numeral 9.2 de la ISO 9001:2015, sino porque aporta un valor agregado en la gestión institucional. La administración de la información se realiza de manera estructurada y controlada, mediante formatos estandarizados, matrices de hallazgos y registros en el Listado Maestro de Documentos, garantizando trazabilidad y transparencia. El rol de la auditoría trasciende la verificación de cumplimiento, al convertirse en un espacio de asesoría, evaluación independiente y acompañamiento a los procesos, permitiendo identificar no solo no conformidades, sino también fortalezas y oportunidades de mejora que impulsan la efectividad del sistema.
- ❖ Se resalta que la Oficina de Control Interno cuenta con un equipo sólido, competente y con enfoque a la mejora continua, lo cual se evidencia en la aplicación de metodologías alineadas con la ISO 19011:2018, la gestión basada en riesgos y la integración de hallazgos con los planes de mejoramiento institucional. Asimismo, la práctica de realizar seguimientos periódicos y reportar resultados en escenarios estratégicos como el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno refleja un proceso de auditoría con credibilidad, independencia y pertinencia, que contribuye directamente al fortalecimiento del control interno, la confianza de las partes interesadas y la toma de decisiones de la alta dirección.
- ❖ La Secretaría cuenta con infraestructura tecnológica robusta y redundante (equipos propios, nube, datacenter en Tocancipá, diversidad de rutas y sedes físicas), complementada con el PETI V2, alineado con Gobierno Digital y MIPG. Se aplica el procedimiento PG07-PR02 Clasificación y Etiquetado de la Información, en coherencia con la ISO 27001, garantizando trazabilidad de activos y protección de datos. Se destacan los ejercicios de ciberseguridad, la integración de arquitectura empresarial y los mecanismos de seguimiento a riesgos (R186, R187) e indicadores (ej. disponibilidad de sistemas 96,86%). El proceso Transformación Digital y Gestión Tecnológica aporta un valor agregado al sistema de gestión, fortaleciendo la continuidad operativa, la seguridad digital y la confianza ciudadana.
- ❖ La Secretaría dispone de recursos tecnológicos modernos y suficientes, con infraestructura física en Tocancipá, servicios en la nube y presencia en sedes y SuperCADEs, lo que garantiza continuidad en la operación. Se ha avanzado en la clasificación y cuidado de la información siguiendo lineamientos nacionales, y se han realizado pruebas de seguridad digital que fortalecen la confianza en el manejo de datos. Además, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) está integrado a la planeación institucional, con indicadores que muestran una alta disponibilidad de los sistemas (96,86%). Todo esto refleja un proceso sólido que respalda la gestión pública y mejora la atención a la ciudadanía.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 10.0	Página 12 de 15

- ❖ Se resalta el liderazgo estratégico ejercido por la Subdirección de Programas y Proyectos para el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión y el acompañamiento a los diferentes procesos de la entidad en relación con la gestión de riesgos, indicadores, documentación, entre otros, lo que se evidencia en la apropiación de la información por parte de los procesos. Igualmente, se resalta el equipo de trabajo robusto, sólido, con competencia técnica por parte de cada uno de los que acompañaron el ejercicio de auditoría permitiendo que fuera un proceso más fluido y de respaldo a los procesos auditados. En el marco de la mejora continua, se evidenció que la Secretaría cuenta con el mapa interactivo web como herramienta tecnológica que permite la consolidación, control y disponibilidad de la documentación del Sistema de Gestión.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Solicitamos considerar:

- ❖ La Secretaría Distrital del Hábitat cumple de manera sólida con el requisito 5.2.1 de la ISO 9001:2015, evidenciándose que la política de calidad está establecida, es apropiada al propósito y contexto institucional, se encuentra alineada con la dirección estratégica, sirve de marco de referencia para los objetivos de calidad y contiene compromisos claros tanto de cumplimiento de requisitos como de mejora continua. Asimismo, se encuentra debidamente implementada, socializada y conservada como información documentada vigente. No obstante, como oportunidad de fortalecimiento se hace relevante incorporar de manera más visible en la política el componente de sostenibilidad y cambio climático, en coherencia con las expectativas actuales de las partes interesadas y con las enmiendas más recientes de la norma.
- ❖ Se verificó la Matriz de Planificación de Objetivos PG03-FO864 V4, en la cual se realiza el seguimiento al cumplimiento de los indicadores definidos por la entidad. La herramienta evidencia control y trazabilidad en la medición de metas, reflejando un avance positivo en la gestión. Sin embargo, como oportunidad de fortalecimiento, es importante alinear de manera más explícita los compromisos de la política de calidad dentro de la matriz de objetivos, de forma que se demuestre claramente la coherencia y correspondencia entre los principios estratégicos de la política y los indicadores establecidos. Esto permitiría reforzar la trazabilidad entre lo declarado por la alta dirección y lo medido en el sistema, consolidando así la eficacia y alineación integral del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ❖ 6.1. Se verificó la **Política de Administración de Riesgos**, la cual está controlada en el Listado Maestro de Documentos bajo la categoría “OTROS” y que posteriormente pasará a registrarse como **PG03** con la sigla **DT** y el consecutivo correspondiente. La política incorpora todas las tipologías de riesgo definidas en la **Guía de Riesgos del DAFP versión 6**, así como riesgos asociados al **lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT)**. Adicionalmente, contempla la metodología y el procedimiento **PG03-PR06** y establece de forma clara el **apetito de riesgo**. No obstante, se evidenció que la política no desarrolla de manera explícita el criterio de **tolerancia al riesgo**, el cual, si bien aparece en el procedimiento, no se encuentra definido en la matriz de riesgos. Por lo anterior, es

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 10.0	Página 13 de 15

importante que la organización formalice y documente los criterios de tolerancia, de manera que se garantice una mayor precisión en la evaluación y tratamiento de los riesgos, así como coherencia entre la política, el procedimiento y las matrices aplicables.

- ❖ 6.1. En la gestión del riesgo **R21** relacionado con la posibilidad de afectación reputacional durante la elaboración de boletines, metodologías, análisis, bases de datos, informes estadísticos, mapas temáticos, indicadores, visores y publicación de los resultados en la página del **Observatorio del Hábitat de la SDHT**, se identificó que actualmente se cuenta con cuatro controles (tres de carácter detectivo y uno preventivo). El perfil del riesgo se mantiene en nivel **moderado**, tanto en su valoración inherente como residual, lo que refleja la efectividad parcial de las medidas adoptadas. Sin embargo, es importante fortalecer el enfoque de control incorporando mecanismos **correctivos** que permitan mitigar el impacto en caso de materialización del riesgo, asegurando así una visión prospectiva de su gestión. Adicionalmente, resulta relevante precisar en la descripción de cada control el punto y el mecanismo específico mediante el cual se realiza la verificación o revisión, con el fin de consolidar la trazabilidad y eficacia en la administración del riesgo.
- ❖ Es fundamental fortalecer en el Manual del Sistema de Gestión la incorporación de las particularidades del sector público y la normatividad aplicable (Ley 80 de 1993 y disposiciones reglamentarias), con el fin de detallar de manera precisa cómo se llevan a cabo las evaluaciones y reevaluaciones de proveedores en este tipo de entidades. Actualmente, el procedimiento establece lineamientos generales, pero carece de un desarrollo específico que evidencie cómo se cumplen los criterios diferenciales de la contratación estatal. Dar este nivel de claridad generaría un valor agregado en la gestión, ya que garantizaría transparencia, trazabilidad y alineación con las exigencias normativas del régimen público, fortaleciendo la confianza en la cadena de suministro institucional.
- ❖ En la definición de controles de riesgos se observa que, en algunos casos, los entregables que se presentan como evidencia corresponden a **informes** y no a controles propiamente dichos. Para fortalecer la eficacia y trazabilidad, resulta necesario que la descripción de los controles acompañe el verbo rector de la acción con el **mecanismo de control específico** (por ejemplo: matrices, listas de verificación o puntos de revisión). Este ajuste permitiría que los controles sean verificables de manera objetiva, diferenciando con claridad entre un producto o entregable y el mecanismo de control aplicado.
- ❖ En la matriz de riesgos del proceso Gestión Contractual se identificó el riesgo R197, relacionado con la posibilidad de afectación económica y reputacional durante la elaboración de estudios previos y demás documentos precontractuales, derivada de una inadecuada validación de requisitos técnicos, jurídicos, financieros y económicos conforme al marco normativo y a los objetivos institucionales. Para este riesgo se establecieron cinco controles: tres preventivos, uno detectivo y uno correctivo. El perfil residual se mantiene en zona moderada, lo que evidencia que, a pesar de las medidas existentes, el impacto potencial no se reduce significativamente. En este sentido, es importante analizar la viabilidad de establecer controles correctivos adicionales, orientados a mitigar de manera más efectiva el impacto residual y a fortalecer la capacidad de respuesta del proceso frente a este riesgo, garantizando mayor solidez en la gestión precontractual. *

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 10.0	Página 14 de 15

- ❖ Se verificó el Acta de Revisión por la Dirección de fecha 2 de septiembre de 2025, la cual se encuentra en proceso de firmas. El documento incluye las entradas y salidas de la revisión, concluyendo sobre la adecuación, conveniencia y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), y especificando de manera clara las razones por las que este se considera eficaz, adecuado y conveniente. Adicionalmente, se revisaron los anexos del acta del comité, en los cuales se relacionan 19 compromisos, que se gestionan a través de una matriz con seguimiento trimestral. Como oportunidad de mejora, es importante que en el acta se incorpore de forma explícita la consideración sobre la necesidad o no de realizar ajustes en la política y en los objetivos de calidad, de manera que se cumpla integralmente con lo requerido por la norma y se garantice la trazabilidad de las decisiones de la alta dirección.
- ❖ En la aplicación del procedimiento PM02-PR10 – Gestión y Seguimiento de Proyectos Asociativos, se evidenció que el plazo establecido de 15 días para la firma de la carta de intención, superando en más de un mes lo previsto. Aclarando que el procedimiento auditado es una versión actualizada del anterior en el que regía para el expediente verificado, donde según indica el proceso, no se determinaban tiempos en días. Sin embargo se considera que este plazo está definido de manera rígida, por lo que se hace necesario que el procedimiento contemple criterios de excepción o salvedades para proyectos de alta complejidad y alcance estratégico, en los cuales los tiempos pueden variar por factores técnicos, jurídicos o de coordinación interinstitucional. Incorporar esta flexibilidad permitirá que la entidad documente y justifique formalmente las variaciones en los tiempos, sin que ello represente una desviación, fortaleciendo la transparencia del proceso y la coherencia entre la gestión administrativa y la naturaleza de los proyectos de desarrollo urbano.
- ❖ Se identifica la necesidad de fortalecer la administración de los riesgos asociados a la ejecución de contratos, de manera que, en caso de materialización por incumplimientos, se implementen controles correctivos articulados internamente entre las dependencias vinculadas con la gestión contractual, asegurando que la responsabilidad no recaiga únicamente en el proceso contractual. Es relevante que el ejecutor del contrato del proceso correspondiente refuerce el reporte oportuno de la materialización, conforme a lo indicado en el Manual de Supervisión e interventoría PS07-MM58 V1, Numeral 7.3. lo que permitirá mayor trazabilidad y coherencia con la Guía de Administración del Riesgo del DAFP v.6, que, si bien no permite riesgos transversales, sí admite controles coordinados internamente desde el enfoque de operación por procesos para una gestión más eficaz.
- ❖ Se observa que en algunas planillas de control diario de temperatura y humedad en el proceso de Gestión documental, se presentan tachones y enmendaduras en los registros, lo cual puede afectar la confiabilidad y trazabilidad de la información ambiental del archivo. Como oportunidad de mejora, es importante reforzar la estandarización y el diligenciamiento adecuado de los formatos, asegurando registros claros, sin correcciones manuales y con validación periódica, de manera que se fortalezca la transparencia, integridad y calidad de los datos documentados.

6. NO APLICABILIDAD Y JUSTIFICACIONES

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 10.0	Página 15 de 15

Punto de la Norma	Justificación
N/A	N/A

Espacio exclusivo para la Dirección Técnica

¿la información plasmada está acorde a lo evaluado por el auditor Líder?

SI ☒ NO ☐

Fecha de Realización del Informe	24-09-25
Realizado Por	Olga Yaneth Aragón Sánchez
Cargo	Auditor Líder

Este documento es Valido sin Firma y ha sido revisado y emitido por el Auditor Líder indicado en el mismo