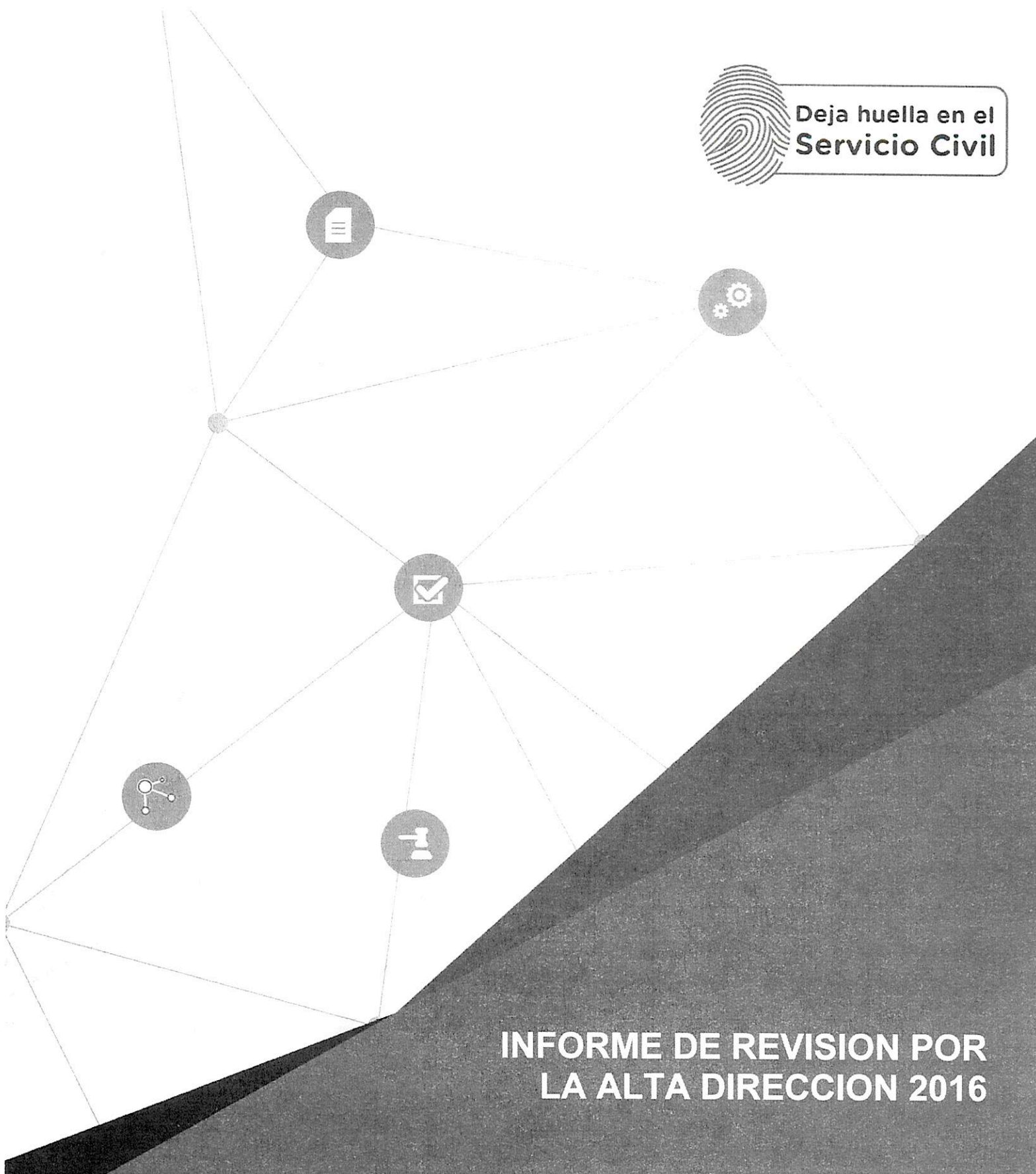




Deja huella en el
Servicio Civil



INFORME DE REVISION POR LA ALTA DIRECCION 2016

Bogotá, D.C., Versión 3.0
Octubre 2016



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil



INFORME DE REVISION POR LA ALTA DIRECCION



Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Enrique Peñalosa Londoño
Alcalde Mayor-Bogotá D.C

Raúl Buitrago
Secretario General-Alcaldía mayor de Bogotá D.C

Nidia Rocío Vargas
Directora Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital –DASCD

Diego Alejandro Morales Silva
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Ismael Martínez Guerrero
Asesor de Control Interno

Hernando Vargas Ache
Subdirector Técnico

María Teresa Rodríguez
Subdirectora Jurídica

Miryam Nelly Borda Torres
Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario

Equipo de trabajo Oficina Asesora de Planeación

José Alexander Cardona Arango – Auxiliar Administrativo
Fabiany Steven Barbosa Moreno – Técnico de Apoyo a la Gestión
Laura Ximena González Ramírez - Técnico de Apoyo a la Gestión
Linda Julieth Gil Reyes - Profesional de Apoyo a la Gestión
Luis Gabriel Espitia Pinzón - Profesional de Apoyo a la Gestión
Ruby Valenzuela Quitián - Profesional Especializado

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

Nota 1: La alta dirección tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.

Nota 2: Si el alcance del sistema de gestión comprende solo una parte de una organización entonces la alta dirección se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización.

Fuente: ISO 9000:2015 Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

Nota: Aunque se delegue la autoridad, la alta dirección debe asumir la última responsabilidad sobre los resultados del Sistema de calidad.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





CONTENIDO

1. OBJETIVO CENTRAL DEL INFORME DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN.....	6
2. FUNDAMENTOS DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN.....	6
2.1. ¿Por qué se congrega la Alta Dirección?	6
2.2. ¿Quiénes conforman la Alta Dirección?	7
2.3. ¿Quién es el representante de la Alta Dirección y cuáles son sus funciones?.....	7
3. ENFOQUE AL CLIENTE	8
4. RESULTADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS.....	9
4.1. Auditorías Externas	9
4.2. Auditorías Internas	10
4.3. No Conformidades.....	13
4.3.1. Atención al Ciudadano	13
4.3.2. Gestión Financiera	14
4.3.3. Gestión de Recursos Físicos y Ambientales	14
4.3.4. Sistemas de Gestión	14
4.3.5. Gestión del Conocimiento	15
4.3.6. Gestión de la Comunicación.....	15
4.3.7. Gestión del Talento Humano.....	15
4.3.8. Organización del Trabajo	16
4.3.9. Gestión y Desarrollo del Capital Humano.....	16
4.3.10. Gestión Contractual.....	17
4.3.11. Gestión Jurídica.....	17
4.3.12. Gestión Documental	17
4.4. Oportunidades de mejora	18
4.4.1. Atención al Ciudadano	18
4.4.2. Gestión Financiera	18
4.4.3. Gestión de Recursos Físicos y Ambientales	18
4.4.4. Gerencia Estratégica	19
5. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE.....	19
5.1.1. Encuesta de satisfacción - Atención a solicitudes (PQRS).....	19
5.1.1.1. Resultado de la encuesta de satisfacción	21
5.1.2. Prestación de Servicios	22
5.1.2.1. Encuesta satisfacción – Servicios del DASCD	24
5.1.2.2. Como se efectuó la encuesta a usuarios y partes interesadas	25
5.1.2.3. Resultado de la encuesta	25

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





6.	DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	26
6.1.	Inventario de indicadores	27
6.2.	Ejecución de indicadores por proceso.....	27
6.3.	Resultado del seguimiento y medición de los indicadores	28
7.	ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS "POR PROCESO".....	29
7.1.	Plan de mejoramiento derivado de las auditorías de la Contraloría de Bogotá D.C.....	32
8.	ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES PREVIAS.....	32
	EFFECTUADAS POR LA ALTA DIRECCIÓN.....	32
9.	CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE CALIDAD.....	34
10.	RESULTADOS DE LA GESTIÓN REALIZADA SOBRE.....	34
	LOS RIESGOS IDENTIFICADOS PARA LA ENTIDAD.....	34
11.	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.....	35
11.1.	Simplificación	36
11.2.	Oportunidad.....	36
11.3.	Indicadores.....	36
11.4.	Gestión de Riesgos.....	36
11.5.	Fortalecimiento de planeación estratégica.....	36
11.6.	Migración de la ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015.....	36
12.	POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	37
12.1.	Política integrada del sistema de gestión (SIG).....	38
13.	OBJETIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	39
14.	REVISIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD.....	40
14.1.	Desempeño ambiental de la entidad.....	40
14.2.	Desempeño Seguridad de la Información.....	42
14.3.	Desempeño seguridad & salud ocupacional (S&SO).....	43
14.4.	Desempeño de Gestión Documental y de archivo.....	43
14.5.	Desempeño de Gestión Responsabilidad Social.....	43
15.	¿QUÉ DEBEMOS HACER PARA LA AUDITORIA DEL ICONTEC?.....	43
16.	ÍNDICE DE ILUSTRACIONES, GRÁFICOS Y TABLAS	45
16.1.	Ilustraciones	45
16.2.	Gráficos.....	45
16.3.	Tablas.....	45
17.	REVISIÓN Y APROBACIÓN	46

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





1. OBJETIVO CENTRAL DEL INFORME DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

El objetivo del presente informe es proporcionar al lector un pleno panorama del desarrollo SIG y el compromiso y liderazgo de la Alta Dirección. Es importante destacar que la norma técnica ISO 9001:2015 en su apartado 5.1.1 establece que, la alta dirección debe demostrar compromiso y liderazgo con respecto al sistema de gestión y a su vez define los requisitos necesarios para su óptimo desarrollo. Podríamos deducir que el presente informe más allá de ser un mero requisitos establecido por la norma, es un mecanismo para medir la eficacia del SIG del DASCD.

Por lo anterior el DASCD se espera que el lector al entrar en contacto con el presente informe perciba el compromiso con el cliente y con la mejora continua de los procesos.

2. FUNDAMENTOS DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN.

Para dar inicio con la revisión por la Alta Dirección se efectuaron las siguientes preguntas: ¿Por qué se congrega la Alta Dirección?, ¿Quiénes conforman la Alta Dirección? Y por último ¿Quién es el representante de la Alta Dirección y cuáles son sus funciones? Es importante recordar que la norma ISO 9001:2015 en el numeral 5.1.1 menciona en el apartado h, que la Alta Dirección debe estar comprometida, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Lo anterior nos permite diferir que el lector y las personas que conforman el DASCD deben reconocer a sus líderes los cuales dirigen el SIG del DASCD y están en pro de aumentar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Vale la pena resaltar que la Alta Dirección ordeno al representante de la misma que el Sistema de gestión de Calidad debe migrar de ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015 y pondrá a su disposición los recursos necesarios para lograr ese objetivo a 2017.

2.1. ¿Por qué se congrega la Alta Dirección?

La Alta Dirección debe hacer la revisión de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad por lo menos una vez en el año. La norma ISO 9001:2008 en su Numeral 5.1 Compromiso de la Dirección define que se debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia". Por lo anterior la Alta Dirección estableció que efectuará 2 veces por año la revisión SIG del DASCD y será liderada por el representante de la Alta Dirección.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



2.2. ¿Quiénes conforman la Alta Dirección?

La alta dirección está conformada por un grupo de persona que dirige y controla al DASCD. La norma ISO 9001:2008 en su Numeral 5.5.1 Responsabilidades y Autoridades define que la Dirección General deberá asegurarse de que las responsabilidades y las autoridades sean definidas y comunicadas. Por lo anterior se procede a comunicar al lector y a las personas que conforman el DASCD que la alta Dirección está conformada por: Director(a) del Departamento Administrativo del Servicio Civil, Subdirector Corporativo y Control Disciplinario, Subdirector Jurídico, Subdirector Técnico, Jefe de Control Interno, Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

Ilustración 2.1 Organigrama DASCD



Fuente: Oficina Asesora de Planeación DASCD

2.3. ¿Quién es el representante de la Alta Dirección y cuáles son sus funciones?

El representante de la Alta Dirección debe ser delegado por la persona que dirige y controla la organización, La norma ISO 9001:2008 en su Numeral 5.5.2 Representante de la Dirección define que la dirección general debe nombrar a un miembro de la dirección como representante de la dirección para el sistema de gestión de calidad. Por lo anterior la responsable de la Dirección del DASCD mediante Resolución 199 del 26 de octubre de 2016 faculta al Jefe de la

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





Oficina Asesora de Planeación como el representante de la Alta Dirección y que tendrá que desarrollar las siguientes funciones:

1. Definir las herramientas, metodologías y lineamientos necesarios para la implementación del Sistema Integrado de Gestión en la entidad.
2. Coordinar la implementación, despliegue y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.
3. Realizar seguimiento a los objetivos planteados frente al Sistema Integrado de Gestión, para detectar desviaciones y tomar las acciones correctivas necesarias.
4. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión (SIG) para la oportuna toma de decisiones, que garanticen el mejoramiento continuo.
5. Mantener una comunicación clara, oportuna, completa y permanente con los integrantes de los equipos de trabajo del SIG.
6. Verificar el cumplimiento de la implementación de los objetivos y tareas del equipo operativo.
7. Asegurar que se planeen e implementen actividades de sensibilización frente al sistema integrado de gestión.

3. ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección en muestra de su liderazgo y compromiso con el cliente trabaja en pro de asegurar el cumplimiento del requisito establecidos por el mismo. La norma ISO 9001:2008 en su Numeral 5.2 Enfoque al Cliente determina que La Dirección General deberá asegurarse de que los requisitos del cliente hayan sido determinados y satisfechos para aumentar la satisfacción del cliente. Por otro lado, la Alta Dirección y su representante consideran que los riesgos y el incumplimiento de las oportunidades de mejoramiento pueden afectar la conformidad de los productos, servicios, impactando directamente en la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

Por lo anterior el informe permite evidenciar aquellos factores que conforman el SIG del DASCD sus Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas y establece recomendaciones para la mejora del SIG.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



4. RESULTADOS DE AUDITORÍAS.

El proceso de Control y seguimiento, en consideración a que esta es la primera revisión por la Alta Dirección del DASCD en 2016, bajo el nuevo Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Mejor para Todos”, procedió a presentar el balance del cuatrienio 2012-2015 en materia de ejecución de auditorías, seguimiento a Planes de mejoramiento y seguimiento a riesgos y lo corrido de 2016, a fin que sirva de referente para la nueva administración de la entidad.

Durante el periodo 2012-2016, se realizaron 5 auditorías regulares por parte de la Contraloría de Bogotá D.C. a las vigencias 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015, y se realizaron auditorías internas por parte del proceso de Control y seguimiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Auditorías para cada vigencia.

4.1. Auditorías Externas

En cuanto a las auditorías externas realizadas por la Contraloría de Bogotá D.C., a continuación, se presentan los principales resultados para cada una de las vigencias evaluadas:

Tabla 4.1 Resultados Auditorías regulares de la Contraloría por año y tipo de hallazgo

TIPO DE HALLAZGO	AÑO EVALUADO					
	2010 y 2011(*)	2012		2013	2014	2015
	No. DE HALLAZGOS IDENTIFICADOS	No. DE HALLAZGOS IDENTIFICADOS	VALOR EN PESOS	No. DE HALLAZGOS IDENTIFICADOS	No. DE HALLAZGOS IDENTIFICADOS	No. DE HALLAZGOS IDENTIFICADOS
ADMINISTRATIVO	14	9	N.A.	10	14	15
CON INCIDENCIA DISCIPLINARIA	2	2	N.A.	1	1	5
CON INCIDENCIA FISCAL	0	2	\$80,725,000	0	0	0
CON INCIDENCIA PENAL	0	0	-	0	0	0
TOTAL	14	9	\$80,725,000	10	14	15

Fuente: Proceso Control y Seguimiento

* Nota: En una sola auditoría se hicieron evaluaciones de cumplimiento correspondiente a los años 2010 y 2011

De acuerdo con la información de la tabla anterior, entre 2012 y 2016, la Contraloría de Bogotá D.C. realizó 5 auditorías regulares, a saber: a las vigencias 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015. Producto de dicha evaluación, detectó 62 hallazgos administrativos, de los cuales se identificaron 11 con incidencia disciplinaria, 2 con incidencia fiscal por valor de \$80.725.000 y ninguno con incidencia penal.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





Para cada uno de los hallazgos identificados en cada auditoría, la entidad construyó el Plan de mejoramiento pertinente, el cual fue presentado a la Contraloría de Bogotá D.C. dentro de los términos establecidos, en el formato establecido por el organismo de control, y actualmente se encuentran abiertos los hallazgos derivados de la auditoría realizada a la vigencia 2015. La entidad ha ejecutado las acciones para dar cumplimiento a los compromisos establecidos en el Plan de mejoramiento, y hasta que la Contraloría de Bogotá D.C. realice la evaluación al año 2016, podrá establecerse el cierre de los hallazgos.

Por otro lado, entre 2012 y 2016 no han sido realizadas auditorías especiales por parte del Organismo de control, ni fueron identificados controles de advertencia, por tal razón, el DASCD no cuenta con controles de advertencia pendientes de cierre por parte de la Contraloría de Bogotá D.C.

Los resultados de las auditorías realizadas por el Organismo de control han estado asociados principalmente a:

- Deficiencias en la supervisión de contratos.
- Deficiencias en el control y custodia de documentos que reposan en las carpetas de los contratos.
- Deficiencias en la aplicación de la depreciación a bienes de la entidad.
- Inconsistencias en el reporte de información contractual remitida mensualmente al organismo de control.

Finalmente, en 2015, el ICONTEC realizó la preauditoría y auditoría de certificación al Sistema de Gestión de Calidad de la entidad. Derivado de esta auditoría, fue otorgado el certificado de calidad en las normas NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008. En la auditoría de certificación, la cual se llevó a cabo los días 14, 15 y 16 de octubre de 2015, el equipo auditor identificó 18 oportunidades de mejora y 14 fortalezas de la entidad que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos. Igualmente se identificaron 4 no conformidades menores. Las no conformidades de la auditoría de certificación estuvieron asociadas principalmente a la identificación, tratamiento y seguimiento del servicio no conforme en la entidad.

4.2. Auditorías Internas

En lo que compete a las auditorías internas, la entidad a través del proceso de Control y seguimiento ha realizado auditorías internas a los diferentes procesos de la entidad. En 2012 y 2013 los resultados de la auditoría generaron principalmente recomendaciones y hallazgos u observaciones para ser adoptadas por los diferentes procesos. En 2014, se cambió la metodología, y con la actualización del "Procedimiento de realización de auditorías internas", los hallazgos identificados se identificaron como requisitos con cumplimiento, no conformidades (incumplimientos de requisitos) y oportunidades de mejora.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



Entre 2012 y 2016, con corte 31 de julio de 2016 se ejecutaron 32 auditorías, de las cuales, 4 se ejecutaron en 2012, 7 en 2013, 11 en 2014, 6 en 2015 y 4 en 2016. En 2016, con corte a este informe, se encuentran en ejecución las auditorías a los procesos de Gestión del talento humano, Gestión y desarrollo del capital humano, Organización del trabajo y pendiente por abrir la auditoría al proceso de Gestión Contractual.

A continuación, se relacionan las recomendaciones, hallazgos y observaciones, no conformidades y oportunidades de mejora detectadas en cada vigencia, por cada proceso o temática auditada:

Tabla 4.2. Resultados de auditorías internas por año y proceso

PROCESO/ TEMA AUDITADO	AÑO EVALUADO									
	2012		2013		2014		2015		2016	
	No. de recomend.	No. de hallazgos u observa.	No. de recomend.	No. de hallazgos u observa.	No. de no conformidades detectadas	No. de acciones de mejora detectadas	No. de no conformidades detectadas	No. de acciones de mejora detectadas	No. de no conformidades detectadas	No. de acciones de mejora detectadas
GERENCIA ESTRATEGICA	-	-	-	-	2	10	-	-	-	3
GESTION DEL TALENTO HUMANO	2	3	-	-	4	6	-	-	4	-
GESTION DE RECURSOS FISICOS Y AMBIENTALES	-	-	3	1	8	9	2	7	8	3
GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL	-	-	8	4	7	12	6	3	2	-
ATENCIÓN AL CIUDADANO-PQRS	3	6	-	4	4	6	0	1	4	5
GESTIÓN DOCUMENTAL	-	-	-	-	1	6	-	-	2	1
PROCESOS MISIONALES (GESTIÓN Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO)	-	-	5	-	5	18	1	8	3	1
GESTION DE LAS TIC	4	1	1	1	2	7	-	-	-	-
GESTION FINANCIERA	-	-	6	-	2	9	-	-	3	2
SISTEMA DE GESTION	-	-	-	-	6	12	11	6	2	2
DEFENSOR DEL CIUDADANO	2	-	2	-	1	4	-	-	-	-
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	-	-	-	-	-	-	2	4	1	1
GESTION DEL CONDOMINIO	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-
TOTAL	11	10	25	10	44	99	22	29	31	18

Fuente: Proceso Control y Seguimiento

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co





Con la nueva metodología, producto de las 11 auditorías realizadas en 2014, se identificaron 44 no conformidades y 99 oportunidades de mejora. Las 44 no conformidades se consignaron en el Plan de mejoramiento de los procesos del SGC, y desde los mismos procesos y desde Control y Seguimiento se realiza monitoreo al cumplimiento de las acciones establecidas en el mismo. Por otro lado, se identificaron 99 oportunidades de mejora, de las cuales, los procesos que han estimado pertinente, han registrado las mismas en sus planes de mejoramiento. El Programa Anual de Auditorías se ejecutó al 100%.

En 2015 se realizaron 6 auditorías internas, incluida la auditoría realizada al Subsistema de Gestión de Calidad, en la que se evaluó los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la entidad. Producto de las auditorías realizadas, se identificaron 22 no conformidades y 29 oportunidades de mejora. El Programa Anual de Auditorías se ejecutó en 100%, de acuerdo con lo programado.

En 2016 se han ejecutado 4 auditorías internas, con entrega de informe, incluida la auditoría realizada al Subsistema de Gestión de Calidad, en la que se evaluó los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la entidad. Producto de las auditorías realizadas, se han identificado 31 no conformidades y 18 oportunidades de mejora.

Los resultados de las auditorías internas les han permitido a los diferentes procesos evidenciar aspectos que pueden ser objeto de revisión y de mejora, con lo cual se contribuye a la adecuada implementación del Sistema Integrado de Gestión y de sus correspondientes subsistemas en la entidad. Algunos de los aspectos identificados en las auditorías se relacionan a continuación:

- a) Deficiencias en la gestión documental de los procesos (utilización de versiones obsoletas y no oficiales).
- b) Incumplimiento de actividades establecidas en los procedimientos, Resoluciones, circulares, entre otros criterios.
- c) Diferencia en información publicada en el aplicativo SIG y la intranet institucional (espacio de los procesos).
- d) Ausencia de instrumentos que reflejen las actividades ejecutadas (formato de inducción a la entidad, remisión para exámenes de retiro, reconocimiento de horas extra).
- e) Publicación extemporánea de información de procesos contractuales en SECOP.
- f) Deficiencias en control de registros (firmas de actas de Comité de contratación, archivo de la información contractual, identificación de carpetas, no se aplican encuestas sobre

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



satisfacción en respuestas a PQRS, inconsistencias en informe de PQRS, firmas en comprobantes de ingreso al almacén, formato de inventario individual de bienes).

- g) Inconsistencias en inventario de la entidad (bienes en campo vs bienes en base de datos de inventario).
- h) No identificación de algunos bienes de la entidad.
- i) Bienes obsoletos en inventario y almacenados de manera inadecuada.
- j) No aseguramiento de algunos bienes de la entidad.
- k) Deficiencias en la identificación y tratamiento de servicio no conforme.
- l) Deficiencias metodológicas en construcción y aplicación de instrumentos que permitan consolidar la retroalimentación de los usuarios frente a los servicios prestados.

4.3. No Conformidades

Producto de las auditorías efectuadas por el proceso de control y seguimiento se procede a hacer la identificación de producto o servicio no conforme. La norma ISO 9001:2008 en su Numeral 8.3 Control de los Productos no Conformes el cual establece que la organización deberá asegurarse de que cada producto no conforme a los requisitos sea identificado y controlado para impedir la entrega y el uso inadecuado. Los controles y las responsabilidades deben definirse en un procedimiento documentado. Por lo anterior el DASCD identifica en cada uno de los procesos SIG del DASCD los productos o servicio no conforme:

4.3.1. Atención al Ciudadano

Objetivo del proceso: Gestionar toda la solicitud de información queja, reclamo, sugerencia, consulta, derecho de petición y tutela que los interesados requieran, generando las respuestas oportunas y pertinentes de los requerimientos, recibidas a través de los diferentes canales de interacción definidos por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

No conformidad Identificada:

- Contestación extemporánea de PQRS.
- No centralización de PQRS en el sistema SDQS.
- Remisión extemporánea de informes de PQRS a Veeduría Distrital
- Inconsistencia en información de PQRS en diferentes fuentes.
- No implementación de oportunidades de mejora-ICONTEC.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





4.3.2. Gestión Financiera

Objetivo del proceso: Administración y registro de los recursos financieros, mediante la elaboración, ejecución y control del presupuesto, al igual que el reconocimiento y revelación de las transacciones, hechos y operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales que permita presentar los reportes e informes presupuestales y contables, Estados Financieros, rendición de cuentas y toma de decisiones para el efectivo cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

No conformidad Identificada:

- Incumplimiento de términos para realización de pagos.
- Incumplimiento de meta establecida para constitución de reservas.
- Deficiencias en foliación de libro diario, mayor y de balance.

4.3.3. Gestión de Recursos Físicos y Ambientales

Objetivo del proceso: Administrar y gestionar los recursos de infraestructura física, equipos y mobiliario de oficina, garantizando su seguridad, mantenimiento y gestión ambiental, mediante la utilización adecuada de los recursos administrativos y financieros que permitan garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, planes, programas y proyectos de la entidad, para lograr niveles de eficiencia en la prestación de servicios y productos con sostenibilidad ambiental.

No conformidad Identificada:

- Inconsistencias de información en inventarios, comprobantes de egreso y remisiones.
- Inconsistencia en Resolución de integración del Comité de inventarios.
- Deficiencias en recuperación de registros que evidencien cumplimiento de obligaciones contractuales (Contrato y 32 de 2015).
- Inexistencia de informe de la Revisión trimestral a instalaciones hidrosanitarias, puntos de energía y generadores de residuos de la entidad.
- Inconsistencias en firmas de recibido en comprobantes de egreso.

4.3.4. Sistemas de Gestión

Objetivo del proceso: Coordinar la implementación, documentación, seguimiento, actualización y mejoramiento continuo de los Sistemas de Gestión aplicables en la Entidad, a través de estrategias de capacitación, socialización e instrumentos administrativos

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



tecnológicos, para estandarizar la prestación de servicios del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, en cumplimiento de las normas nacionales y distritales en la materia

No conformidad Identificada:

- Deficiencias en la disponibilidad de documentos del SIG.
- No implementación de oportunidades de mejora-ICONTEC.

4.3.5. Gestión del Conocimiento

Objetivo del proceso: Realizar informes, estudios e investigaciones, mediante la participación de las ciencias del saber, la sociedad y los grupos de interés para generar propuestas con relación a los derechos, deberes, principios y finalidades del trabajo y la administración pública Distrital. Así mismo, ser el soporte técnico - conceptual de la formulación, análisis y seguimiento de las políticas públicas que sean competencia del DASC

No conformidad Identificada:

- No implementación de oportunidades de mejora-ICONTEC.
- Inconsistencias en reporte de indicadores.

4.3.6. Gestión de la Comunicación

Objetivo del proceso: Contribuir a la consolidación del reconocimiento en la opinión pública, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, DASC, divulgando e informando los logros de una entidad líder en la gestión integral del Talento Humano.

No conformidad Identificada:

- Inexistencia de Plan de comunicaciones.

4.3.7. Gestión del Talento Humano

Objetivo del proceso: Contribuir a la consolidación del reconocimiento en la opinión pública, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, DASC, divulgando e informando los logros de una entidad líder en la gestión integral del Talento Humano.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASC.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





No conformidad Identificada:

- Deficiencias en recuperación de registros y entrega de puesto de trabajo.
- Deficiencias en foliación de registros de expedientes de hoja de vida.
- No utilización de formatos del proceso establecidos dentro del SIG.

4.3.8. Organización del Trabajo

Objetivo del proceso: Definir para la Gestión Pública y del Talento Humano Distrital directrices, así como orientar su implementación y las de las políticas nacionales a través de Asesorías y acompañamiento en el Desarrollo del Talento Humano y la Conceptualización Técnico-Jurídica en materias como: Estructura organizacional, planta de empleos, manual de funciones, escala salarial, plan de capacitación, bienestar, estímulos e incentivos, y procesos meritocráticos, para el cumplimiento técnico y normativo en la administración del talento humano en las entidades distritales.

No conformidad Identificada:

- No implementación de acciones correctivas-ICONTEC.
- Deficiencias en identificación y tratamiento de servicio no conforme.
- Incumplimiento de acciones establecidas en Planes de mejoramiento.
- Deficiencias en control de versiones de formatos y documentos aplicables al proceso.

4.3.9. Gestión y Desarrollo del Capital Humano

Objetivo del proceso: Implementar estrategias para el desarrollo de la Gestión Integral del Talento Humano y el Sistema Nacional de Capacitación y Estímulos en el Distrito Capital, para propender por el desarrollo y cumplimiento de las políticas y disposiciones legales, a través de: la realización de Programas de Capacitación y Formación que fortalezcan, las competencias laborales (en los temas de gestión pública competencia del DASCD), comportamentales (Dec 2539-2005) y Ética del servicio público, la ejecución de Programas de Bienestar Social y la formulación de lineamientos que contribuyan al mejoramiento del clima laboral para la mejor prestación de servicios a la comunidad.

No conformidad Identificada:

- No implementación de acciones correctivas-ICONTEC.
- No divulgación de resultados de encuestas de satisfacción.
- Deficiencias en identificación y tratamiento de servicio no conforme.
- Incumplimiento de acciones establecidas en Planes de mejoramiento.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



- Deficiencias en control de versiones de formatos y documentos aplicables al proceso.

4.3.10. Gestión Contractual

Objetivo del proceso: Efectuar la contratación de bienes, obras y servicios de conformidad con la normatividad vigente, mediante el desarrollo de las etapas precontractual, contractual y post contractual para apoyar el buen funcionamiento del DASCD.

No conformidad Identificada:

- No implementación de oportunidades de mejora-ICONTEC.

4.3.11. Gestión Jurídica

Objetivo del proceso: Representar, asesorar y resolver los asuntos jurídicos – administrativos de competencia del DASCD de conformidad con la normatividad vigente, mediante la representación judicial y prejudicial, respuesta a solicitudes y compilación normativa, con el fin de brindar soporte jurídico a la entidad.

No conformidad Identificada:

- No disponibilidad de documentos del proceso en el aplicativo SIG.

4.3.12. Gestión Documental

Objetivo del proceso: Administrar la documentación e información primaria y secundaria recibida o producida por el DASCD, mediante políticas orientadas al correcto desarrollo del Programa de Gestión Documental y los procesos que lo conforman, desde su origen hasta su disposición final, facilitando el acceso y uso a los usuarios internos y externos, garantizando su conservación, contribuyendo al desarrollo de la gestión del Departamento y a la salvaguarda del patrimonio cultural del Distrito Capital.

No conformidad Identificada:

- Inexistencia de seguimientos a archivos de gestión de los procesos.
- Deficiencias en conservación de documentos en archivo central.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





4.4. Oportunidades de mejora

Así como se procedió a identificar la no conformidad por cada uno de los procesos del SIG, se procederá a identificar las oportunidades de mejoramiento para cada uno de ellos. Es importante determinar qué hacer con el producto no conforme y llevar registros de la acción emprendida. Por lo anterior el proceso de control y seguimiento estableció de forma conjunta con el responsable de cada proceso las siguientes acciones de mejoramiento con el fin de mitigar aquellas no conformidades que impactan directamente en la satisfacción del cliente.

4.4.1. Atención al Ciudadano

Responsable del Proceso: Dirección

- Socializar resultados de seguimiento de PQRS y encuestas de satisfacción al Comité Directivo.
- Revisar tipos y subtipos de PQRS en el sistema CORDIS.
- Actualizar procedimientos claves del SIG (atención de PQRS).
- Fortalecer los mecanismos de consolidación de PQRS de la entidad.
- Expedir los actos administrativos necesarios para la designación o delegación de la figura del Defensor del Ciudadano.

4.4.2. Gestión Financiera

Responsable del Proceso: Subdirector (a) de Gestión Financiera y Control Disciplinario.

- Diseñar instrumento para seguimiento a tiempos de elaboración y aprobación de órdenes de pago.
- Depuración de riesgos del proceso.
- Fortalecer los instrumentos de seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones.

4.4.3. Gestión de Recursos Físicos y Ambientales

Responsable del Proceso: Subdirector (a) de Gestión Financiera y Control Disciplinario.

- Fortalecer mecanismos de seguimiento a las líneas contractuales del proceso.
- Ajustar indicadores del proceso.
- Establecer cronogramas que permitan mejorar el seguimiento de actividades claves.
- Fortalecer los seguimientos al Plan de acción del PIGA.
- Construir fichas verdes.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



4.4.4. Gerencia Estratégica

Responsable del Proceso: Director - Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

- Actualización de la plataforma estratégica y socialización de la misma a todo el personal de la entidad.
- Liderara la revisión de todos los indicadores de los procesos.
- Socializar con cierta regularidad resultados estratégicos de la entidad.
- Documentar oportunidades de mejora en todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

5. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

En pro de la mejora continua del DASCD se desarrollaron dos encuestas que permiten visualizar la percepción del cliente. La norma ISO 9001:2008 en su Numeral 8.2.1 Satisfacción del cliente define que la organización debe Monitorizar la información para averiguar si los clientes piensan que sus requisitos son satisfechos. Por lo anterior se efectuaron encuestas orientadas a ámbitos como la atención a solicitudes (PQRS) y la prestación de servicios a entidades del Distrito en materia de gestión pública. Para efectos del presente informe se citarán las metodologías desarrolladas para la obtención de los datos y los resultados de la misma.

5.1.1. Encuesta de satisfacción - Atención a solicitudes (PQRS)

De acuerdo con lo mencionado en el párrafo anterior el proceso de atención al ciudadano efectuó una encuesta que tiene como objetivo, identificar el grado de satisfacción de los ciudadanos que hacen requerimientos al DASCD. Para ello la entidad decidió efectuar la encuesta a 114 ciudadanos los cuales equivalen a un 12.42% del total de solicitudes interpuestas (918 Solicitudes).

En la tabla 5.1 se especifica el tipo de requerimiento y se evidencia claramente que las consultas, derechos de petición y solicitudes de información son mucho más frecuentes y las mismas equivalen a 89.3 %, lo cual nos permite diferir que los funcionarios y los ciudadanos tienen claro que las consultas son un servicio ofrecido por el DASCD en temas de gestión pública. en cuanto a las quejas y reclamos las cuales suponen un producto no conforme identificado por el cliente equivalen a 3.92% lo cual llama nuestra atención debido a que nuestros servicios hacia los funcionarios son de bienestar institucional. Por último y no menos importante recibimos muy pocas sugerencias las cuales equivalen a 0.06% pero son un excelente insumo para identificar oportunidades de mejoramiento.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





Tabla 5.1 Cuadro Universo (PQRS)

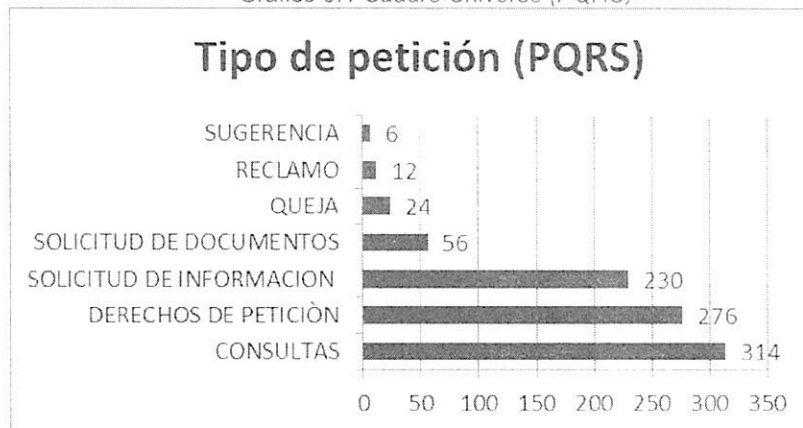
Universo (918 Solicitudes)

Número requerimientos de Enero - Septiembre

Tipo de petición	No.
Consultas	314
Derechos de petición	276
Solicitud de Información	230
Solicitud de documentos	56
Queja	24
Reclamo	12
Sugerencias	6
TOTAL	918

Fuente: Atención al ciudadano DASCD

Gráfico 5.1 Cuadro Universo (PQRS)



Fuente: Atención al ciudadano DASCD

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



Tabla 5.2 Cuadro Definición de la Muestra

Muestra (114 Solicitudes)

Percepción de Satisfacción al Ciudadano Enero - Septiembre

Fecha de Aplicación de la Encuesta:	Enero a septiembre de 2016
Tamaño de la Muestra:	114 encuestas
Población objetivo	918 Requerimientos de servidores públicos, ciudadanos y partes interesadas
Universo:	Servidores públicos y ciudadanos
Conglomerado por Nivel:	Bogotá
Cobertura Geográfica:	Aplicación del formulario estructurado tipo encuesta, mediante llamada telefónica a servidores públicos y ciudadanos de una muestra diseñada.
Metodología:	

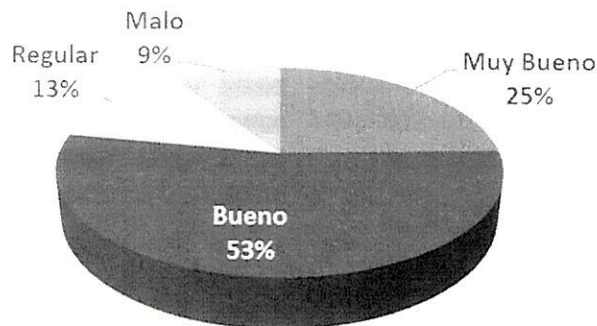
Fuente: Atención al ciudadano DASCD

5.1.1.1. Resultado de la encuesta de satisfacción

Gráfico 5.2 Resultado de la percepción de los solicitantes (PQRS)

Resultado

Nivel de satisfacción a Septiembre



Fuente: Atención al ciudadano DASCD

Una vez analizados los resultados obtenidos de la aplicación de esta encuesta el Grafico 5.2 refleja que el 25% de los encuestados en promedio perciben el servicio de atención al ciudadano como muy bueno, el 53% tiene una percepción del servicio buena, el 13% de los

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



encuestados percibe este servicio como Regular, y el 9% de la población percibió el servicio como malo. Vale la pena aclarar que la mayoría de los ciudadanos que perciben el servicio como regular o malo; son los que radican documentos adjuntado la hoja de vida; en donde solicitan ayuda laboral, solicitudes de información sobre las convocatorias para proveer cargos en carrera o plantas temporales o reclamaciones por convocatorias realizadas.

Por lo anterior se evidencia que los ciudadanos que perciben el grado de satisfacción como regular o malo no están conformes con las respuestas efectuadas por el DASCD ya que no llena sus expectativas y es debido a que el Departamento no tiene las competencias para satisfacer sus necesidades. Al igual que por medio del Departamento no se pueden Proveer empleos, ya que se deben remitir a la página de la Comisión Nacional si son convocatorias de carrera o a las diferentes Entidades si son convocatorias de Planta temporal.

5.1.2. Prestación de Servicios

El DASCD presta servicios en materia de gestión pública a entidades Distritales y a sus funcionarios. De acuerdo a lo establecidos en Decreto 76 del 28 de febrero de 2007 Por el cual se modifica la estructura interna del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital. El DASCD tiene por objeto orientar y coordinar los procesos de ajuste organizacional interno de las entidades y organismos distritales, de personal, manuales de funciones y de requisitos, sistemas de nomenclatura y salarios; así como asesorar en el diseño y desarrollo de los programas de los programas de bienestar social, mejoramiento del clima laboral, planes de capacitación, sistema de incentivos, y coordinación con la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Para el efecto, el DASCD ofrece los siguientes Servicios:

- Conceptualización técnica jurídica.
- Asesoría a entidades Distritales.
- Programas y actividades para el bienestar laboral.
- Programas y actividades para la formación y el desarrollo.
- Procesos meritocráticos.
- SIDEAP.

Lo anterior se menciona con el fin de contextualizar al lector acerca de las facultades legales que se le asignaron al DASCD, las cuales nos permiten definir los servicios prestados por el mismo los cuales según los establece la norma ISO 9001:2008 en su Numeral 8.2.1 Satisfacción del cliente deben ser medidos, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el cliente. Para ello el DASCD desarrollo una encuesta con el fin de conocer la percepción y grado de satisfacción de sus usuarios y partes interesadas frente a la prestación de sus servicios, razón por la que ha puesto a disposición de las entidades y funcionarios públicos del Distrito capital, un formulario para recoger información que

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





diagnóstica y establece acciones que permitan llevar a cabo el mejoramiento continuo que requiere el desarrollo de su misión con oportunidad, calidad y pertinencia.

La alcaldía mayor de Bogotá y sus entidades adscritas son definidos como nuestros clientes principales ya que las mismas nos permiten desarrollar las funciones establecidas por el alcalde mayor en el decreto mencionado anteriormente. El distrito capital cuenta con 68 entidades las cuales están agrupadas en 14 sectores como lo podemos visualizar en la tabla 5.3.

Tabla 5.3 Cuadro Universo (Entidades Distritales)

Universo (68 Entidades)



Nº	Sectores	Nº Entidades
1	Gestión Pública	2
2	Gobierno, Seguridad y Convivencia	5
3	Hacienda	4
4	Planeación	1
5	Desarrollo Económico, Industria y Turismo	4
6	Educación	3
7	Salud	4
8	Integración Social	2
9	Cultura, Recreación y Deporte	7
10	Ambiente	3
11	Movilidad	5
12	Hábitat	7
13	Mujeres	1
14	Localidades	20
Total		68

Fuente: Técnica DASCD

De acuerdo con lo mencionado en el párrafo anterior el responsable de los procesos misionales pertenecientes al macro proceso de gestión integral de la función pública, efectuó una encuesta que tiene como objetivo, identificar el grado de satisfacción de las entidades que utilizan los servicios del DASCD. Para ello la entidad decidió efectuar una encuesta a 68 entidades de las cuales se solicitó al directivo responsable del departamento de talento humano y a su líder

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





funcional el diligenciamiento de la misma llevándonos a encuestar a un total de 136 funcionarios.

Tabla 5.4 Cuadro Definición de la Muestra

Muestra (136 Funcionarios)

Percepción de Satisfacción al Ciudadano Enero - Septiembre

Diseño de la muestra	
Población Objetivo:	Mujeres y hombres, Funcionarios de las 68 Entidades Distritales.
Representatividad:	La encuesta se aplica a los Subdirectores Corporativos y responsables del área de Talento Humano de las 68 Entidades Distritales.
Tamaño de la Muestra:	se encuentra conformada por 136 funcionarios de las 68 Entidades Distritales que han solicitado y que conocen cada uno de los servicios y Productos del DASCD
Modelo de la Encuesta:	La encuesta es de tipo evaluativa, circular No. 19 del 4 de Agosto de 2015 diligenciada en formulario google apps.

Fuente: Técnica DASCD

5.1.2.1. Encuesta satisfacción – Servicios del DASCD

La encuesta de satisfacción del cliente se diseñó de forma evaluativa y se dispuso de mecanismos tecnológicos para la recolección de la información. Teniendo en cuenta las temáticas que aborda la entidad para llevar a cabo asesorías a entidades, funcionarios y ciudadanía en general, así como las expectativas y las necesidades, se encontrará una serie de preguntas que buscan medir el grado de satisfacción de los servicios.

Para su valoración se consideraron los siguientes criterios para cada uno de los servicios ofrecidos por el DASCD:

- 5 = Sobresaliente: Supera las expectativas con criterios de calidad y oportunidad
- 4 = Excelente: Cumple expectativas con criterios de calidad y oportunidad
- 3 = Buena: Cumple expectativas con criterios de calidad
- 2 = Aceptable: Cumple expectativas las expectativas
- 1 = Insuficiente: No cumple expectativas

Ahora bien, se efectuó la encuesta el día martes 4 de agosto de 2015 y estuvo habilitada hasta finales del mes de agosto, se definió un error de la muestra +/-5%, y un nivel de Confianza: 95%.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



5.1.2.2. Como se efectuó la encuesta a usuarios y partes interesadas.

Se socializo a los encuestados la función del DASCD, la cual es una entidad del Sector Gestión Pública de la Administración Distrital, cuya función básica es asesorar jurídica y técnicamente a las entidades del Distrito Capital en los temas de gestión pública relacionados con la Administración de Personal y el Desarrollo Organizacional, mediante acciones de capacitación, apoyo, conceptualización y asesoría a los servidores públicos del Distrito en dichas materias.

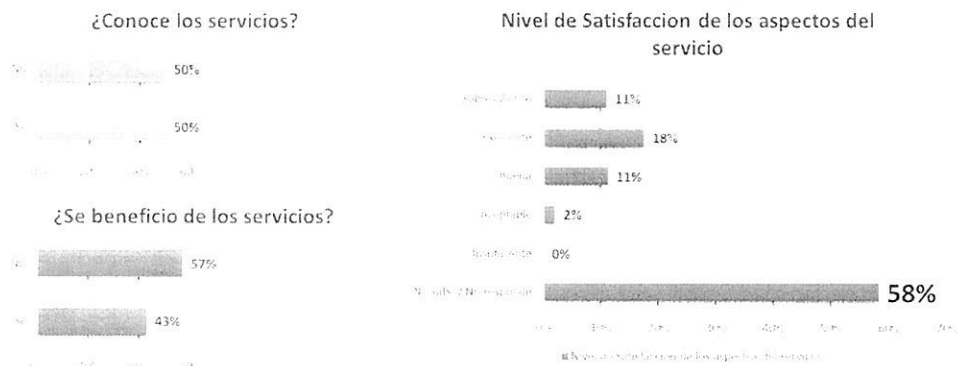
No obstante, para el DASCD es fundamental conocer la percepción de sus usuarios y partes interesadas frente a la prestación de sus productos y servicios, razón por la que puso a disposición de las entidades y funcionarios públicos del Distrito capital, un formulario para recoger información diagnóstica y así lograr establecer acciones que permitan llevar a cabo el mejoramiento continuo de sus servicios.

5.1.2.3. Resultado de la encuesta

Se procedió a consolidar la información producto de la encuesta y la misma permite que alta dirección persiga la sensación de desconocimiento de los servicios ofrecidos por el DASCD, vamos a enfocar nuestro análisis en el resultado en el nivel de satisfacción de los aspectos del servicio el cual tiene como resultado más representativo que el 58% de los funcionarios encuestados no tienen claro o no han utilizado los servicios ofrecidos por el DASCD.

Tendencia promedio sobre la percepción servidores a nivel directivo acerca de los servicios ofrecidos por el DASCD

Tabla 5.5 Resultado de la percepción de los clientes (Servicios)



Fuente: Técnica DASCD

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





Ahora bien, resultado de la revisión por la Alta Dirección se concluyó que existe una oportunidad de mejoramiento para el DASCD, la cual se reduce a fortalecer nuestros canales de comunicación y a trabajar más en el reconocimiento de los servicios del DASCD.

6. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

El desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio establece los lineamientos para el manual estratégico del DASCD y permite hacer seguimiento y control de cada uno de los procesos. Ahora bien, la norma ISO 9001:2008 en su numeral 8.2.3 Monitorización y Medición de los Procesos establece que la organización debe medir y monitorizar sus procesos QMS (Quality management system). Demostrar la habilidad del proceso para obtener los resultados planificados, Emprender las acciones correctivas necesarias. El DASCD mide y monitorea el rendimiento de los procesos para ello los líderes operativos de cada proceso deben reportar trimestralmente:

- Informe de Gestión.
- Plan de Acción.
- Indicadores del proceso
- Riesgos.

Producto del seguimiento del representante de la Alta Dirección y su equipo técnico, se evidenciaron las siguientes dificultades durante la solicitud y entrega de información.

- Desconocimiento de la formulación del indicador
- Falta de los datos para alimentar las variables del indicador
- El desconocimiento de las metas de los indicadores
- Disponibilidad de tiempo para el desarrollo del informe

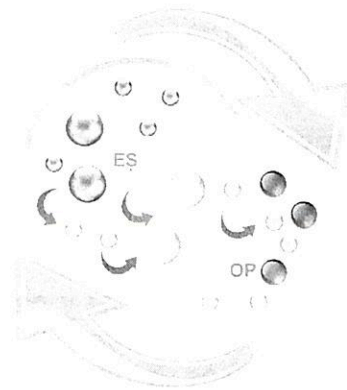
El siguiente esquema explica la sinergia entre los dos tipos de indicadores que maneja la entidad los estratégicos y los operacionales. La madurez de los indicadores estratégicos alimentará los indicadores operacionales y esto se verá reflejado en el servicio que presta la entidad a sus usuarios internos y externos, fortaleciendo también el reconocimiento del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



Ilustración 6.1 Sinergia entre Indicadores

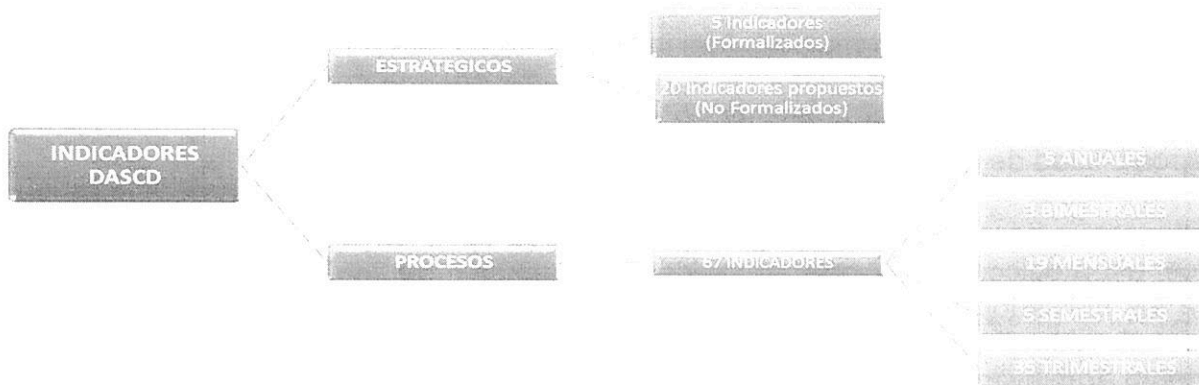


Fuente: Oficina Asesora de Planeación DASC

6.1. Inventario de indicadores

El DASC cuenta con un total de 92 indicadores ver ilustración 6.2, dichos indicadores permiten tener control del desarrollo de las actividades inherente a la ejecución del procedimiento establecidos en el SIG del DASC. Durante el 2016 la entidad desarrollo una batería de indicadores que a criterio de los responsables del proceso permiten determinar la eficacia de sus procesos.

Ilustración 6.2 Inventario Indicadores



Fuente: Oficina Asesora de Planeación DASC

6.2. Ejecución de indicadores por proceso

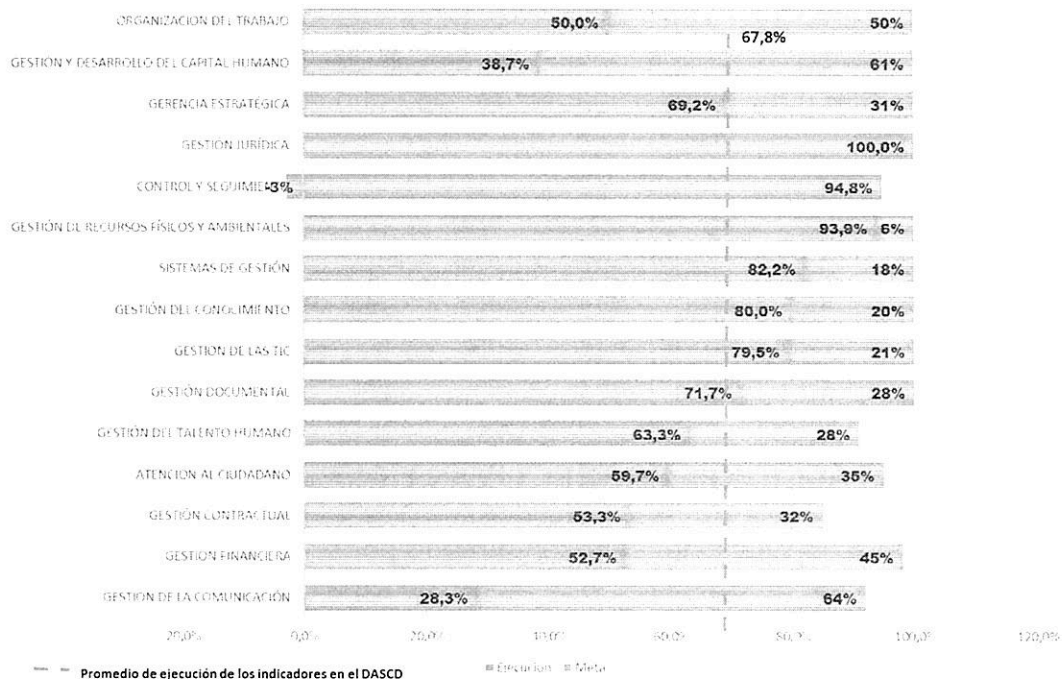
Se hace un análisis de la ejecución de los indicadores de manera global. En razón al análisis de los compromisos establecidos en 2016 en promedio todos los indicadores deberían estar en el 75% de avance a 3er trimestre de año 2016, es claro que muchos de los procesos no tienen

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASC.



dicho avance, esto alerto a la alta dirección y se procedió a evaluar cada uno de los casos de manera detallada.

Tabla 6.1 Elementos Rendición de Cuentas



Fuente: Oficina Asesora de Planeación DASCD

Ahora bien, la alta dirección producto del análisis detallado, decidió que cada uno de los responsables del proceso debe reevaluar sus indicadores, ya que muchos de ellos no están orientados de manera integral a medir la eficacia de los procesos respecto de la estrategia que fue definida en el presente año.

6.3. Resultado del seguimiento y medición de los indicadores

Los indicadores muestran el desarrollo de actividades netamente operativas. El responsable de la Alta Dirección determina como buena práctica para el DASCD que la batería de indicadores debe ser orientada a medir la eficacia del SIG respecto de los compromisos establecidos a nivel estratégico en materia de procesos. Es por ello que factores como la falta de personal y el cambio de administración han hecho que se vea afectada su medición y gestión.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



Una vez establecidos los mecanismos de trabajo para efectuar un análisis mucho más profundo de los indicadores el equipo técnico del representante de la Alta Dirección concluyó de manera global que:

- La formulación de los indicadores se encuentra errónea y los mecanismos de seguimiento y gestión está mal desarrollados.

Por lo anterior el equipo técnico procedió a definir de manera puntual cuales son las problemáticas de manera transversal al interior de cada uno de los indicadores:

- Falta de conocimiento e información de las metas periódicas.
- Se establecen metas anuales sin periodicidad
- Dificultad en el análisis del indicador.
- Se necesita replantear los indicadores existentes, ya que nos permitiría un acercamiento mucho más objetivo hacia la realidad que actualmente se está experimentando a nivel operativo en el DASCD y como valor agregado nos permitiría tomar decisiones mucho más efectivas.

7. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS “POR PROCESO”.

El Plan de mejoramiento institucional está conformado por el conjunto de acciones correctivas, preventivas y de mejora establecidas derivadas principalmente de los resultados de las auditorías externas e internas realizadas. A continuación, se presenta el estado el Plan de mejoramiento derivado de las auditorías internas realizadas por el proceso de Control y seguimiento, así como el derivado de los resultados de las auditorías regulares realizadas por la Contraloría de Bogotá D.C.

En 2014, el proceso de Control y seguimiento de la entidad formuló el “Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora”, en donde se definió la metodología para la construcción del Plan de mejoramiento por procesos. El formato de “Plan de mejoramiento” creado, derivado, del procedimiento mencionado, empezó a implementarse para las auditorías realizadas en 2014. Cada uno de los responsables de los procesos (Subdirectores, Jefes de Área), elaboró planes de mejoramiento en donde se han consignado todas las acciones correctivas y de mejora necesarias para mitigar las no conformidades y las oportunidades de mejora señaladas en las auditorías internas. Por otro lado, en la matriz de riesgos de cada proceso, se tienen identificadas las acciones para mitigar y/o eliminar los riesgos identificados.

El proceso de Control y seguimiento, ha estado haciendo seguimiento permanente a estos planes de mejoramiento resultantes de las auditorías llevadas a cabo en 2014, 2015 y 2016, el cual, como mínimo se realiza trimestralmente.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





A continuación, se encuentra el estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora para cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión. Cabe anotar que en el siguiente cuadro se excluyen las acciones derivadas de las auditorías realizadas por la Contraloría de Bogotá D.C., en consideración a que éstas sólo pueden ser cerradas por el organismo de control:

Tabla 7.1 Estado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora por proceso

PROCESO AUDITADO	No. de acciones correctivas identificadas	No. de acciones correctivas cerradas	No. de acciones correctivas abiertas	No. de acciones de mejora identificadas	No. de acciones de mejora cerradas	No. de acciones de mejora abiertas	No. de acciones preventivas identificadas	No. de acciones preventivas cerradas	No. de acciones preventivas abiertas
GERENCIA ESTRATÉGICA	3	3	0	8	7	1	0	3	4
SISTEMAS DE GESTIÓN	7	4	3	4	3	1	0	0	0
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1	1	0	0	0	0	1	1	2
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	3	3	0	0	0	0	0	3	0
ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	6	0	6	4	2	4	4	0
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	12	9	3	5	3	2	0	0	2
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO	14	6	8	4	3	1	0	4	21
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	5	0	2	2	0	0	0	0
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y AMBIENTALES	18	8	10	4	1	3	1	6	1
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0	1	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE LAS TIC	2	1	1	7	7	0	0	0	0
GESTIÓN FINANCIERA	5	4	1	6	4	2	1	0	0
GESTIÓN JURÍDICA	3	2	1	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN CONTRACTUAL	14	7	7	0	0	0	1	11	0
CONTROL Y SEGUIMIENTO	2	2	0	5	5	0	0	0	0
TOTAL	96	61	35	57	46	11	113	83	30

Fuente: Proceso Control y Seguimiento

En consideración a que el cálculo del indicador relacionado con el porcentaje de implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora se calcula semestralmente, la anterior tabla contiene información con corte 30 de junio de 2016, y cuenta con datos acumulados desde 2014 para el caso de acciones correctivas y de mejora, toda vez, que el Comité Directivo del DASCD ha estimado conveniente contar con la información histórica,

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co





Frente a las acciones preventivas, si bien en el formato de Acciones correctivas, preventivas y de mejora vigente en la entidad existe un espacio para registrar las acciones preventivas que se identifiquen, la mayoría de las acciones preventivas están consignadas en la matriz de riesgos de cada proceso. En la matriz de riesgos de 2016 se tienen identificadas 113 acciones preventivas, que no necesariamente equivalen a igual número de riesgos identificados. De estas acciones, se han cerrado 83 acciones preventivas y 30 se mantienen abiertas. Los procesos que han tenido mejor desempeño en la ejecución de las acciones preventivas establecidas han sido Sistemas de Gestión, Gestión de la comunicación, Atención al ciudadano, Gestión del talento humano, Gestión de TIC, Gestión financiera, Control y seguimiento, entre otros. Los procesos que tiene más acciones preventivas pendiente por implementar son los procesos misionales.

Cabe anotar que el estado de acciones correctivas, preventivas y de mejora a corte de este informe, incluyen el total de acciones establecidas en los Planes de mejoramiento de los procesos, sin importar la fecha prevista de cierre de las acciones, lo que significa que algunas acciones se reportan como no cerradas, no necesariamente porque se haya incumplido la ejecución de ellas, sino porque están en proceso de ejecución. Del estado actual de las acciones, se recomienda fortalecer los mecanismos de auto seguimiento por parte de los diferentes procesos, a fin de cumplir con las fechas establecidas en los Planes de mejoramiento, la identificación de las causas y la redacción de las acciones propuestas.

7.1. Plan de mejoramiento derivado de las auditorías de la Contraloría de Bogotá D.C.

De los 62 hallazgos administrativos identificados por la Contraloría de Bogotá D.C., en la evaluación realizada a las vigencias 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015, a corte de este informe se encuentran abiertos 15 hallazgos, correspondientes a la evaluación de la vigencia 2015. El DASCD ha ejecutado acciones del Plan de mejoramiento encaminadas a que los hallazgos que se encuentran abiertos actualmente, sean cerrados en la próxima auditoría regular de la Contraloría de Bogotá.

8. ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES PREVIAS EFECTUADAS POR LA ALTA DIRECCIÓN.

Tras identificar las oportunidades de mejoramiento la Alta Dirección estableció una serie de compromisos con los responsables de los procesos. Sin un seguimiento efectivo y sistemático a los compromisos, el esfuerzo mancomunado es potencialmente un cúmulo de recursos y esfuerzos mal utilizados. Por lo anterior la Alta Dirección ha realizado revisiones correspondientes a los compromisos establecidos en la pasada revisión del 15 de diciembre de 2015 los cuales desprendieron las siguientes actividades.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



Tabla 0.1 Resumen avance de los compromisos establecidos en la reunión 2015 de la alta dirección

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	ESTADO
1	Socializar el documento de Revisión de la Alta Dirección	Jhon Espitia	Dic-31-2015	GESTIONADO
2	Socializar los resultados de la encuestas de satisfacción de usuarios y partes interesadas a toda la entidad.	Hernando Vargas	Enero 31-2016	GESTIONADO
3	Generar las acciones de mejoramiento para las oportunidades de mejora de la auditoría de Icontec.	Todo el equipo directivo	Enero 31-2016	EN PROCESO
4	Ajustar el Manual de Funciones para involucrar el compromiso con el SIG en todos los cargos de la entidad	Proceso Gestión Talento Humano	Marzo 31-2016	GESTIONADO
5	Cumplir los cronogramas previstos en la Resolución 247 del 09-Dic-2015 en relación con la actualización de los procesos de la entidad	Todos los procesos de la entidad	Marzo 31-2016.	GESTIONADO
6	Realizar evaluaciones permanentes sobre la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG, para reevaluar aspectos clave de la entidad tales como la Misión, la Visión y los Objetivos Estratégicos	Oficina Asesora de Planeación	Trimestralmente durante 2016	GESTIONADO
7	Establecer mecanismos de comunicación, valoración y seguimiento con los usuarios y partes interesadas para garantizar el mejoramiento continuo en la atención de sus necesidades y expectativas	Subdirección Técnica y proceso Gestión de la Comunicación	Trimestralmente durante 2016	GESTIONADO
8	Mejorar el posicionamiento de la imagen institucional para consolidar el quehacer misional de la entidad ante la sociedad distrital y colombiana y demostrar su liderazgo en materia de gestión del talento humano y de la gestión pública	Proceso Gestión de la Comunicación	Trimestralmente durante 2016	GESTIONADO
9	Mantener la certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad y mejorar continuamente los estándares alcanzados hasta hoy en la implementación del SIG.	Todos los procesos de la entidad	Permanentemente	EN PROCESO
10	Identificar nuevas funcionalidades o la optimización de las existente en el aplicativo SIG para garantizar el mejoramiento continuo	Todos los procesos de la entidad	Permanentemente	GESTIONADO

Fuente: Oficina Asesora de Planeación DASCD

Aquellas actividades que se encuentran en proceso, son producto de garantizar el cumplimiento de los planes de mejoramiento establecidos en el 2015 los cuales están orientados a satisfacer los resultados no satisfactorios del proceso de evaluación del ICONTEC durante la certificación obtenida en 2015. Dichos resultados serán objeto de auditoría durante la revisión de

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



seguimiento anual que será efectuada en el mes de noviembre de 2016 por el ICONTEC. Razón por la cual el DASCD ha asignado recursos al representante de la Alta Dirección para lograr dichos compromisos y así garantizar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad del DASCD.

9. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE CALIDAD.

La arquitectura empresarial como marco de trabajo busca la integración de la organización desde su orientación estratégica hasta la tecnología que soporta el desarrollo de la misma, este enfoque, para el caso del departamento, contempla las capas de estrategia, procesos, personas datos y tecnología.

Entendiendo la capa estratégica como la que determina las características y los modelos de gestión para las demás, es importante tener en cuenta que la misma se ve afectada por factores internos y externos, frente a estos últimos, en el sector público los planes de desarrollo determinan en gran medida el norte estratégico de las entidades públicas que a su vez afecta los procesos, personas, datos y tecnología.

Ilustración 9.1 Cambios que pueden afectar el sistema de calidad



Fuente: Oficina Asesora de Planeación DASCD

10. RESULTADOS DE LA GESTIÓN REALIZADA SOBRE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS PARA LA ENTIDAD.

La gestión de Riesgo está enmarcada en principios. La Norma Técnica ISO 31000 la cual establece lineamiento para la Gestión del Riesgo, define sus principios y directrices denominando que las organizaciones deben:

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



- Crear valor
- Ser parte integral de los procesos de la organización
- Ser parte de la toma de decisiones
- Abordar explícitamente la incertidumbre
- Ser sistemáticas, estructuradas y oportunas
- Basar la mejor información disponible
- Adaptar su gestión de riesgos
- Tomar en consideración a los factores humanos y culturales
- Ser transparente e inclusiva
- Ser dinámica, reiterativa y receptiva al cambio
- Facilitar la mejora y realza a la organización

Con base en los principios antes mencionados el representante de la alta dirección define las siguientes oportunidades de mejoramiento:

- Los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión deben contar con la matriz de riesgos actualizada para 2016.
- Se hace necesario que desde el proceso de Gerencia estratégica se lidere la revisión de todos los riesgos de los procesos.
- Es necesario afinar la identificación, análisis y valoración de los mismos, y orientar a los procesos en la identificación de acciones concretas para la mitigación y/o eliminación de los riesgos.

Los procesos que han tenido mejor desempeño en la ejecución de las acciones preventivas establecidas en la matriz de riesgos, con corte de esta revisión por la dirección, han sido Sistemas de Gestión, Gestión de la comunicación, Atención al ciudadano, Gestión del talento humano, Gestión documental, Gestión de las TIC, Gestión financiera, Gestión jurídica, Gestión contractual y Control y seguimiento.

11. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.

La Alta Dirección durante la revisión de la eficacia del sistema de gestión de calidad analiza que la mejora continua está supeditada a generar recomendaciones que orienten al DASCD a la búsqueda de la satisfacción del cliente y las mismas deben estar alineadas con la planeación estratégica definida para la entidad en el cuatrienio de esta administración.

La Norma ISO 9001:2008 define que mejorar la eficacia de su sistema gestión se debe a la aplicación de la revisión de la Dirección la cual permite orientar a la organización hacia la

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



mejora continua de sus procesos y procedimiento. Por lo anterior la Alta Dirección procede a enumerar las recomendaciones que permiten optimizar y garantizar la mejora continua de los procesos del SIG del DASCD:

11.1. Simplificación

- Creación, actualización o eliminación de documentos de forma eficaz
- Procedimientos sencillos y funcionales
- Administración de documentos e información (Tecnología)
- Acceso a la información por parte de los servidores
- Medidas de Desempeño concretas y que generan valor para la toma de decisión

11.2. Oportunidad

- Operatividad normal (No trabajo adicional)
- Resultados funcionales y oportunos (medidas de desempeño)
- Insatisfacción del cliente (interno y externo) identificada a tiempo
- Oportunidades de mejora de fácil identificación y de ajuste inmediato. Ej. contratos

11.3. Indicadores

- Adelantar un ejercicio de reformulación de indicadores de gestión del sistema y fortalecer el análisis de los datos de los mismos, los cuales deben estar alineados con la nueva plataforma estratégica del DASCD.

11.4. Gestión de Riesgos

- Revisar y redefinir cuando aplique los riesgos del Departamento

11.5. Fortalecimiento de planeación estratégica

- Se recomienda que la elaboración de los planes de la organización, por ejemplo, plan de comunicaciones, plan de Tecnologías de la Información, PIGA, etc., pertenezcan al proceso de gerencia estratégica con el fin de buscar la integralidad del DASCD en todos sus aspectos.

11.6. Migración de la ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015

- Gracias a la colaboración en equipo y la interoperabilidad de las herramientas establecidos por el SIG, el sistema de gestión de la calidad debe migrar en procura de la

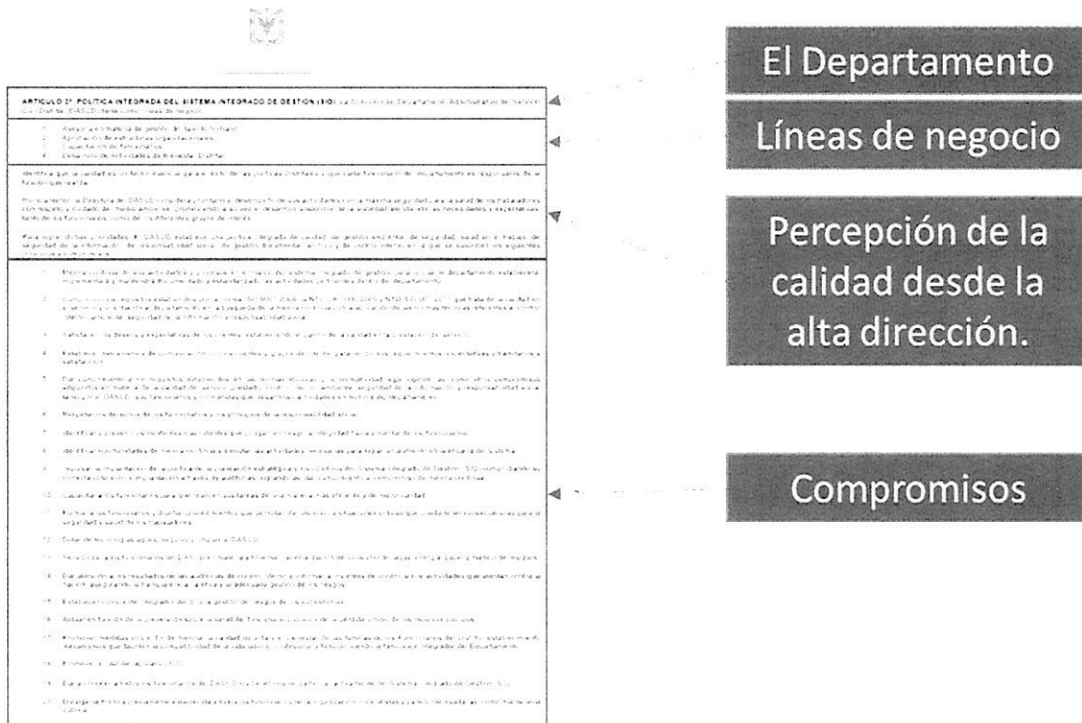
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

calidad a los requisitos establecidos por la ISO 9001:2015 el cual optimizara el SIG y la planeación estratégica. Por lo anterior la alta dirección recomienda que para 2017 se efectúen las actividades necesarias para lograr dicho objetivo.

12. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

En vista a la planeación estratégica, la visión por proceso y la gestión de riesgos del DASCD la Alta Dirección procede a optimizar la política del SIG. La norma ISO 9001: 2008 en sus numeral 5.3 Política de Calidad determina que la Dirección General deberá asegurarse de que la política de calidad: Sea adecuada al objetivo de la empresa, Abarque un compromiso con el cumplimiento de los requisitos y la mejora constante del QMS, Provea un cuadro para determinar y rever los objetivos de calidad, Sea comunicada y comprendida por toda la empresa, Sea revisada para asegurar una estabilidad continua. Por lo anterior y con el fin de generar un compromiso más fuerte con nuestros clientes y el entorno, se define la política integrada de la siguiente manera.

Ilustración 12.1 Estructura política integrada DASCD



Fuente: Oficina Asesora de Planeación DASCD

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co





Con base en lo mencionado anteriormente se adoptó la siguiente política integrada:

12.1. Política integrada del sistema de gestión (SIG).

Identificando la calidad como factor esencial para el éxito en el diseño e implementación de políticas Distritales, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital-DASCD determina que la misma debe estar presente en todas y cada una de las actividades que conllevan a la obtención de los productos de su portafolio de servicios.

Que el desempeño de sus actividades debe realizarse bajo escenarios que garanticen la seguridad para la salud de sus servidores públicos con respeto y cuidado del medio ambiente, promoviendo a su vez el desarrollo sostenible de la sociedad atendiendo las necesidades y expectativas de sus clientes y los diferentes grupos de interés.

Para lograr lo mencionado anteriormente, El DASCD establece una política integrada de Calidad, de Gestión Ambiental, de Seguridad, de Salud en el Trabajo, de Seguridad de la Información, de Responsabilidad Social, de Gestión Documental y Archivo, y de Control Interno en la que se suscriben los siguientes principios y compromisos:

1. Enmarcar la gestión por procesos en un sistema integrado aplicando el enfoque hacia el cliente, la mejora continua, y el enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones como principales orientadores.
2. Generar, entre los servidores públicos del DASCD, un alto grado de apropiación de los objetivos estratégicos y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión (SIG), comprobando su cumplimiento a través de mecanismos de seguimiento y control eficaces.
3. Satisfacer, los deseos y expectativas de los clientes, estableciendo el patrón de la calidad en la prestación del servicio.
4. Establecer mecanismos de comunicación eficaces con los clientes y grupos de interés.
5. Respetar los derechos de los servidores públicos y los principios de la responsabilidad social.
6. Promover condiciones de trabajo que favorezcan el desarrollo integral y la calidad de vida de los servidores públicos gestionando eficazmente los riesgos asociados a la seguridad y salud en el trabajo.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





Tabla 13.1 Resumen Objetivos

SUBSISTEMA	Cantidad de objetivos
Calidad	4
Control Interno	5
Gestión Documental y de Archivo	4
Ambientales	5
Seguridad de la Información	6
Gestión del Talento Humano	3
Responsabilidad Social	3
Gestión del Riesgo	4
TOTAL	34

Fuente: Oficina Asesora de Planeación DASCD

Actualmente el DASCD cuenta con un total de 34 objetivos de los cuales se procura agruparlos y diseñarlos de conformidad con la planeación estratégica definida para el periodo 2016 –2020.

14. REVISIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD.

La Alta Dirección en pro de la revisión de su Sistema Integrado de Gestión (SIG), procede a detallar el desempeño de los subsistemas diseñados para la entidad. Dichos subsistemas cuentan responsables a nivel directivo que tiene a su cargo la administración y cuentan con los recursos necesarios para su gestión, lo antes mencionado se estableció mediante resolución 199 del 26 de octubre de 2016. Así mismo cada uno de los responsables y su equipo técnico procede a describir el desempeño de los subsistemas.

14.1. Desempeño ambiental de la entidad.

El DASCD se encuentra comprometido con el Medio Ambiente y ha contado con resultados satisfactorios en cuanto al cumplimiento de los indicadores pertenecientes a nuestros programas de Gestión Ambiental, contemplados en el Plan de Acción Anual y basados en el Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA, encaminado a la disminución de los aspectos e impactos ambientales negativos generados por la entidad y a la prevención de la contaminación, cumpliendo con nuestra Política Ambiental.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

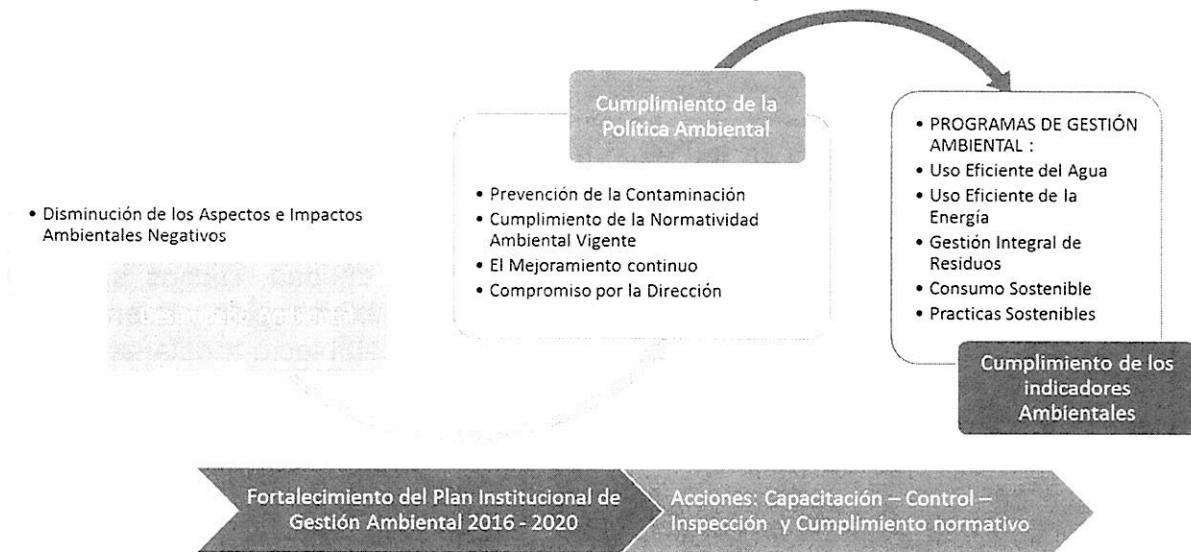
Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



El departamento ha llevado a cabo actividades de capacitación y educación ambiental a sus funcionarios, considerando la educación ambiental como la base fundamental de nuestro sistema de gestión junto con el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente.

En este último semestre la entidad ha trabajado incansablemente en la formulación del nuevo Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA vigencia 2016-2020, documento en el que se están reuniendo todos los esfuerzos para el fortalecimiento de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, apostándole a la implementación de actividades encaminadas a un mayor control de todos nuestros aspectos e impactos ambientales con actividades como capacitaciones, campañas ambientales, envío de Tips ecológicos, inspecciones en las diferentes áreas a los funcionarios del Departamento frente al compromiso de ahorro de energía y la separación de residuos, inspecciones e inventarios a las instalaciones de agua y energía y la responsabilidad de la Entidad por la Gestión integral y adecuada de todos los residuos generados y gestionados bajo la normatividad ambiental vigente.

Ilustración 14.1 Avance de la gestión Ambiental



Fuente: Oficina Asesora de Planeación DASCD

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





14.2. Desempeño Seguridad de la Información.

La información base de la Arquitectura Empresarial, del SIG y de la planeación estratégica del DASCD considera de vital importancia describir el desempeño de los avances desarrollados en materia de tecnologías de la información y de seguridad de la información, durante el 2016. Por lo anterior se procede a mencionar que:

El Departamento actualmente tiene implementado:

- El Comité de Seguridad de la Información
- El procedimiento Seguridad de la Información

Se trabaja en la actualización periódica de:

- Documento de Política de Seguridad de la Información
- El plan de trabajo del SGSI
- El Autodiagnóstico del SGSI
- Inventario de activos de información
- Plan de Continuidad del Negocio
- Declaración de Aplicabilidad
- Acuerdos de confidencialidad
- Backup carpetas de trabajo
- Implementación de controles
- Seguridad Perimetral
- Actualización de la página web e intranet
- Se tiene un avance del 37% del 50% que se debe cumplir para el 2016

Se identificó que se debe procurar por el desarrollo de:

- Continuar con la implementación de controles
- Elaborar documento de análisis de riesgos de seguridad y privacidad de la información
- Definir la información que se publicará en el portal de datos abiertos
- Realizar los comités de seguridad Vs Comité anti trámites
- Definir información solicitada en la Circular 007 de 2016 de la ACTIC (Cargue de la base poblacional unificada de D.C. - Servicios o productos que ofrecemos a terceros – Directiva 22 de 2011)
- Lograr el 100% de avance en el autodiagnóstico de avance de implementación del SGSI
- Demás lineamientos que emitan MINTIC y la Alta Consejería de las TIC

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



14.3. Desempeño seguridad & salud ocupacional (S&SO).

Con el apoyo de la ARL Positiva, se han adelantó la evaluación inicial al Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, la actualización de la matriz legal y la revisión documental del mismo. Sin embargo, se evidenció la necesidad de contratar a una persona experta en el tema con el fin de implementar la reglamentación vigente antes del 31 de enero de 2016. El proceso contractual se encuentra actualmente en elaboración de estudios previos.

14.4. Desempeño de Gestión Documental y de archivo

Se procedió a la contratación de un experto en Gestión Documental el cual inicio con el Diagnóstico integral del Subsistema de Gestión Documental y procedió a elaborar las TRD, TVD, CCD, Inventario de bodega, inventario de archivo y capacitaciones introducción a la gestión documental.

14.5. Desempeño de Gestión Responsabilidad Social

Se revisaron los aspectos más relevantes que exige la normatividad vigente para el desarrollo de la responsabilidad social de las entidades, dentro de los que se destacan: Gobernanza de la Entidad, Derechos Humanos, Prácticas laborales, el medio ambiente, Prácticas justas de operación y los Asuntos de los Usuarios y ciudadanía.

15. ¿QUÉ DEBEMOS HACER PARA LA AUDITORIA DEL ICONTEC?

Para finalizar la revisión de la alta dirección en pro de la mejora continua y en cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma técnica ISO 9001:2008 la cual establece que tras identificar las no conformidades es necesario verificar que las acciones correctivas sean implementadas dentro de un periodo razonable de tiempo. Por lo anterior el DASCD procedió a contratar los servicios de auditoría y control del ICONTEC quien en 2015 genero un informe de auditorías que fueron insumo de los planes de mejoramiento diseñados para el 2016, ahora bien, se procederá a detallar las actividades necesarias para dar cumplimiento a dichos planes de mejoramiento.

- Presenta los resultados de la medición de Indicadores
 - (eliminar aquellos que no dan valor al proceso o aquellos que no cuentan con medición) → (analizar y actualizar las caracterizaciones)
 - (Baja medición) → Planes de mejoramiento
- Evaluar el cumplimiento de los planes de mejoramiento que permite dar cierre a los Hallazgos de la Auditoría del ICONTEC

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





- Presentar los resultados de la medición de la gestión de riesgos establecidos por cada uno de los procesos.
- Validar los mecanismos establecidos para dar atención al cliente y determinar los niveles de satisfacción de los clientes
- Efectuar las reuniones que permite a la alta dirección evidenciar la eficacia de su sistema de gestión de calidad (Revisión por la dirección).
- Efectuar las recomendaciones para el diseño de un plan de mejoramiento
- Elaborar las Actas comité de la Alta Dirección
- Efectuar la contratación del SISCOMPUTO → Desarrollador del aplicativo SIG
- Actualizar el manual del sistema integrado de GESTION-SIG E-SGE-MA-001
- Publicar, Notificar y cumplir lo establecidos en la Resolución "Por la cual se adopta el sistema integrado de gestión (SIG) del departamento administrativo del servicio civil distrital (DASCD), la política del SIG y se definen los lineamientos del aplicativo SIG."
- Identificar las debilidades por proceso y hacer planes de mejoramiento
- Adoptar los procedimientos → (Revisar los documentos procedimientos y caracterizaciones)

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



16. ÍNDICE DE ILUSTRACIONES, GRÁFICOS Y TABLAS

16.1. Ilustraciones

Ilustración 2.1 Organigrama DASCD.....	7
Ilustración 6.1 Sinergia entre Indicadores	27
Ilustración 6.2 Inventario Indicadores.....	27
Ilustración 9.1 Cambios que pueden afectar el sistema de calidad	34
Ilustración 12.1 Estructura política integrada DASCD.....	37
Ilustración 14.1 Avance de la gestión Ambiental.....	41

16.2. Gráficos

Gráfico 5.1 Cuadro Universo (PQRS).....	20
Gráfico 5.2 Resultado de la percepción de los solicitantes (PQRS)	21

16.3. Tablas

Tabla 4.1 Resultados Auditorías regulares de la Contraloría por año y tipo de hallazgo	9
Tabla 4.2. Resultados de auditorías internas por año y proceso	11
Tabla 5.1 Cuadro Universo (PQRS).....	20
Tabla 5.2 Cuadro Definición de la Muestra	21
Tabla 5.3 Cuadro Universo (Entidades Distritales).....	23
Tabla 5.4 Cuadro Definición de la Muestra	24
Tabla 5.5 Resultado de la percepción de los clientes (Servicios).....	25
Tabla 6.1 Elementos Rendición de Cuentas	28
Tabla 7.1 Estado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora por proceso.....	30
Tabla 8.1 Resumen avance de los compromisos establecidos en la reunión 2015 de la alta dirección	33
Tabla 13.1 Resumen Objetivos.....	40

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





17. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Nidia Rocío Vargas
Directora DASCD

Karol Nerieth León Prieto
Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario (E)

Hernando Vargas Ache
Subdirector Técnico

María Teresa Rodríguez
Subdirectora Jurídica

Diego Alejandro Morales Silva
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Ismael Martínez Guerrero
Asesor de Control Interno

REVISIÓN Y APROBACIÓN

SERVIDOR PÚBLICO	NOMBRE Y CARGO
Elaboró/Actualizó	EQUIPO DE TRABAJO - Oficina Asesora de Planeación
Revisó	EQUIPO DE TRABAJO - Oficina Asesora de Planeación
Publicación	Diego Alejandro Morales Silva – Jefe OAP

FIRMA

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





Recuerde: Este documento es una copia impresa de un documento electrónico. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y aplicativo SIG del DASCD.



Carrera 30 No 25 – 90
Piso 9 Costado
Oriental
Tel: 3 68 00 33
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co

