

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>AUDITORÍA:</b>	TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL DASCD
<b>FECHA AUDITORÍA:</b>	Del 06 de mayo al 19 de agosto de 2016
<b>OBJETIVO:</b>	Verificar el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, a fin de establecer oportunidades de mejora que contribuyan a la adecuada gestión del mismo.
<b>ALCANCE:</b>	Todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación incluidos en el mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión de la entidad
<b>CRITERIOS:</b>	<p>GERENCIA ESTRATÉGICA: NTCGP 1000:2009 4.1. f y g, 5.1., 5.5.2, 5.6.2., 8.5.2.</p> <p>SISTEMAS DE GESTIÓN: NTCGP 1000:2009 4.2.2., 4.2.3., 5.3., 5.4.1., 8.2.3., 8.5.2.</p> <p>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: NTCGP 1000:2009 7.5.4., 7.5.5., 8.2.4., 8.4., 8.5.2.</p> <p>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN NTCGP 1000:2009 4.1. d, 5.5.3, 7.2.3., 8.5.2.</p> <p>ATENCIÓN AL CIUDADANO: NTCGP 1000:2009 5.5.3, 7.2.3., 8.5.2.</p> <p>GESTIÓN DOCUMENTAL: NTCGP 1000:2009 4.2.3., 4.2.4., 8.5.2.</p> <p>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO: NTCGP 1000:2009 4.1. g, 5.2., 7.1., 7.2.2., 7.5.1., 8.1. a y b, 8.2.4., 8.3, 8.5.2.</p> <p>GESTIÓN DEL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO NTCGP 1000:2009 4.1. g, 4.2.3.f, 5.2., 7.1., 7.2.2., 7.5.1., 8.1. a y b, 8.2.4., 8.3, 8.5.2.</p> <p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: 6.2.c y d, 6.4., 8.5.2.</p> <p>GESTIÓN FINANCIERA: 4.1. d, 5.1. e 6.3., 7.4., 8.5.2.</p> <p>GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y AMBIENTALES 6.3., 7.4., 8.5.2.</p> <p>GESTIÓN DE LAS TIC: 6.3., 7.4., 8.5.2.</p> <p>GESTIÓN CONTRACTUAL: 7.4., 8.5.2.</p> <p>GESTIÓN JURÍDICA: 4.2.1.d), 8.5.2.</p> <p>CONTROL Y SEGUIMIENTO: 8.2.2., 8.5.2."</p>
<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	<p>ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO</p> <p>YASMÍN ELENA GUTIÉRREZ LEAL</p> <p>RUBY HERACLIA VALENZUELA</p> <p>NOHEMI ELIFELET OJEDA SALINAS</p> <p>ESPERANZA TULANDE</p> <p>MARÍA ANGÉLICA MARTÍNEZ</p> <p>JUVER CHAPARRO CASTIBLANCO</p> <p>RICARDO ADOLFO PARDO MARTÍNEZ</p> <p>HUMBERTO TORRES</p>

*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



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

## 2. METODOLOGÍA Y/O ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

La auditoría se realizó del 06 de mayo al 19 de agosto de 2016 en las instalaciones del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital-DASCD, ubicado en la Carrera 30 No. 25-90 Piso 9. La auditoría estaba inicialmente prevista para ejecutarse entre el 06 de mayo de 2016 y el 24 de junio; sin embargo, en Comité de Coordinación de Control Interno, se propuso la modificación del Plan de Auditoría, ampliando los plazos hasta el mes de agosto, ante las circunstancias de armonización de presupuestal, terminación de la planta temporal, rotación de líderes operativos en algunos procesos y estudio de reestructuración organizacional, actividades que se ejecutarían entre junio y julio de 2016. En consideración de lo anterior, y el volumen de procesos a revisar, se tomó la decisión de no suspender ni aplazar la auditoría, sino de modificar los términos, para abordar paulatinamente la revisión de los diferentes procesos, de acuerdo con la disponibilidad del equipo auditado. Esta modificación de fechas de ejecución de la auditoría, implicó realizar una reasignación de los procesos que estaban a cargo de auditar por personal de planta temporal, los cuales fueron asumidos por el personal del proceso de Control y seguimiento.

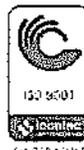
Se hizo reunión de apertura el 06 de mayo de 2016, con la asistencia de responsables y líderes operativos de los procesos, a fin de dar a conocer el Plan de auditoría y la metodología a realizar. Seguidamente, se solicitó información pertinente, de acuerdo al alcance establecido para la auditoría, para hacer la revisión documental de escritorio. Posteriormente, se realizó el cotejo de los criterios establecidos, frente a los soportes y evidencias aportados al equipo de auditoría y los soportes disponibles en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión (especialmente en los módulos del Sistema de Calidad-Sistema de Control interno), para registrar los resultados que aparecen en este informe. Finalmente, se realizaron entrevistas con la mayoría de los líderes operativos de los procesos del Subsistema de Gestión de Calidad, para que aportaran información adicional o aclararan inquietudes del equipo auditor, según fuera el caso. Se hizo énfasis en la revisión de información de los procesos, a partir de la revisión de fuentes primarias de información.

## 3. FORTALEZAS:

- Buena disposición del equipo auditado para la atención de la auditoría.
- Servidores públicos con experiencia y conocimiento de los procesos que gestionan.
- Los canales de comunicación con los que cuenta la entidad, que permiten una fácil interacción con clientes y partes interesadas.
- Existe adecuada custodia de las hojas de vida del personal del 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



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

#### 4. RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS O NO CONFORMIDADES:

##### 4.1. Requisitos con Cumplimiento

##### Proceso de Gerencia estratégica

No.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<p><b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA – NTCGP 1000:2009</b></p> <p><b>5.1 Responsabilidad de la Dirección – Compromiso de la Dirección:</b></p> <p><i>“La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, mediante:</i></p> <p><i>a) la comunicación a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas de la entidad acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales,</i></p> <p><i>b) el establecimiento de la política de calidad</i></p> <p><i>c) la seguridad de que se establecen los objetivos de calidad,</i></p> <p><i>d) la realización de las revisiones por la dirección, y</i></p> <p><i>e) el aseguramiento de la disponibilidad de recursos.”</i></p>	<p>Se evidenció que la alta dirección del DASCD ha adelantado acciones que reflejan su compromiso con el mantenimiento del Subsistema de Gestión de la Calidad-SGC, generando una cultura organizacional basada en la gestión por procesos y apropiando recursos para el fortalecimiento del sistema.</p> <p>Se observó que se apropiaron recursos en el proyecto 1182 – <i>A la vanguardia de la capacidad institucional</i> para la realización de una encuesta de satisfacción por un ente externo.</p> <p>Se evidenció que la entidad tiene publicada en la página web, la Política de Calidad del SIG y los objetivos de calidad, los cuales se encuentran actualizados a la fecha de la presente auditoría.</p> <p>Se evidenció que la alta dirección durante la vigencia 2015 realizó dos revisiones al desempeño del SIG, según consta en actas de revisión de los días 15 de julio y 18 de diciembre de 2015.</p> <p>Se evidenció que la entidad dispone de los recursos necesarios para la ejecución de sus metas en el presente cuatrienio (2016-2020), dado que se formularon dos (2) proyectos de inversión en el marco del Plan de Desarrollo <i>“Bogotá Mejor para Todos”</i> a saber: <i>Proyecto 1182 – A la vanguardia de la capacidad institucional de acuerdo con la ficha EBI, versión 9 del 15 de junio de 2016 y Proyecto 1179 – Un Servicio Civil que deja Huella de acuerdo con la ficha EBI, versión 12 del 15 de junio de 2016.</i> La entidad apropió desde 2015 recursos para ser asignados al mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, en el marco del Plan de desarrollo Distrital Bogotá Humana, y en el proceso de armonización, se mantuvieron recursos dirigidos a fortalecer el sistema para el nuevo Plan de desarrollo Bogotá Mejor para</p>

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



*[Handwritten signature]*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

		<p>todos.</p> <p>El Representante de la Alta Dirección para el Sistema Integrado de Gestión es el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, nombrado de acuerdo con la Resolución No. 175 de 2014 "Por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión –SIG- en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital –DASCD-, el manual de Procesos y Procedimientos y se conforman los equipos de trabajo SIG", Artículo 6°.</p>
2	<p><b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA – NTCGP 1000:2009</b></p> <p><b>5.6.2 Información de entrada para la revisión</b>  <i>"La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:</i></p> <p><i>a) los resultados de auditorías,</i>  <i>b) la retroalimentación del cliente,</i>  <i>c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio,</i>  <i>d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,</i>  <i>e) las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección,</i>  <i>f) los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad,</i>  <i>g) las recomendaciones para la mejora, y</i>  <i>h) los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad, (...)"</i></p>	<p>Se evidenció que la entidad realizó la Revisión por la Alta Dirección, con corte a diciembre de 2015, la cual contiene los elementos plasmados en el numeral 5.6.2 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009), a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Resultados de Auditorías Externas e Internas.</li> <li>*Retroalimentación del usuario y de las partes interesadas.</li> <li>*Conformidad del producto y/o servicio y Desempeño de los Procesos.</li> <li>*Estado de las acciones correctivas y preventivas.</li> <li>*Riesgos actualizados e identificados para la entidad.</li> <li>*Desempeño del manejo ambiental.</li> <li>*Desempeño de la seguridad y salud ocupacional.</li> <li>*Desempeño de la seguridad de la información.</li> <li>*Desempeño de la gestión documental.</li> <li>*Desempeño de la responsabilidad social.</li> <li>*Resultados de la participación en el SIG.</li> <li>*Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección.</li> <li>*Cambios que podrían afectar la integralidad del SIG.</li> <li>*Revisión de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG.</li> <li>*Acciones para el mejoramiento en la implementación del SIG.</li> </ul>
3	<p><b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA – NTCGP 1000:2009</b></p> <p><b>8.5.2 Acción Correctiva</b></p>	<p>Se evidenció que el Proceso de Gerencia Estratégica en su Plan de Mejoramiento vigencia 2016, estableció cuatro (4) acciones correctivas y cuatro (4) acciones de mejora. En seguimiento realizado a las acciones establecidas en el Plan de mejoramiento, se pudo</p>

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



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

<p><i>La entidad debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir. (...)</i>  <i>Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para:</i></p> <p>a) <i>revisar las no conformidades (incluidas las quejas y reclamos de los clientes),</i>  b) <i>determinar las causas de las no conformidades,</i>  c) <i>evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir</i>  d) <i>determinar e implementar las acciones necesarias,</i>  e) <i>registrar los resultados de las acciones tomadas</i></p>	<p>determinar que el 100% de las acciones se encuentran cerradas, observándose eficacia por parte del proceso en la ejecución del plan de mejoramiento.</p>
--	---

Proceso de Gestión del conocimiento

Nº.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<p><b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA – NTCGP 1000:2009</b></p> <p><b>7.5.4 Propiedad del cliente</b></p> <p>La entidad debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o los esté usando. La entidad debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la entidad debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase el numeral 4.2.4).</p>	<p>Se evidenció cumplimiento del numeral 7.5.4 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009, relacionados con la propiedad del cliente, con la realización de las siguientes acciones:</p> <p>*Contar con documento de políticas de seguridad de la información.  **Contratar el servicio de Hosting (equipo servidor dedicado) para el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, el cual asegura la disponibilidad de la web y el SIDEAP.  *Realizar backup, copias de respaldo dos (2) veces a la semana de la información del SIDEAP.  *Suscribir actas de confidencialidad con el personal que maneja la información del SIDEAP.  *Claves de acceso para ingreso al SIDEAP.</p> <p>Las anteriores acciones contribuyen a proteger y salvaguardar la información que reposa en el sistema SIDEAP.</p>

**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



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GESTIÓN PÚBLICA <small>Departamento Administrativo del Estado Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

Proceso de Gestión de la comunicación

Nº.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<p><b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA – NTCGP 1000:2009</b></p> <p><b>5.5.3 Comunicación interna</b> La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la entidad y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<p>El DASCD cuenta con canales de comunicación eficaces para recibir retroalimentación del cliente, posee intranet institucional, y de manera permanente, vía correo electrónico, se remite información relevante para el personal de la entidad. De igual manera, se utiliza el fondo de escritorio de los computadores para suministrar información relevante de la entidad en diferentes temáticas. Se evidenció que en la página web se ha actualizado permanentemente información relacionada con ejecuciones presupuestales, informes de gestión, informes de auditoría, estados financieros, entre otra información. Se observó la utilización del logo de certificación de ICONTEC en las comunicaciones oficiales y la actualización de logos, de acuerdo con la nueva imagen institucional de la Administración Distrital.</p>

Proceso de Gestión del talento humano

No.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<p><b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009</b></p> <p><b>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia</b></p> <p>a) determinar la competencia necesaria de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio;</p> <p>d) asegurarse de que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad</p>	<p>De acuerdo con información suministrada por el proceso de Gestión del Talento Humano, durante el primer semestre de 2016 se impartió capacitación a los funcionarios del Departamento, por parte de la propia entidad, como también, por parte de varias entidades del Distrito Capital, y del Nivel Nacional. A continuación, se relacionan algunas de las capacitaciones ofrecidas en el primer semestre de 2016, y personal de algunos procesos que asistieron a las mismas, evidenciándose la gestión del proceso por fortalecer la formación y competencias del personal del DASCD.</p> <p>Es de anotar que el proceso adoptó un mecanismo para evaluar la eficacia de las capacitaciones internas que se dictan en la entidad, a través de los Formatos A-GTH-FM-20 y A-GTH-FM-21, para establecer la valoración PRE y POST de cada capacitación.</p>

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



		FUNCIÓNARIO QUE ASISTE	PROCESO AL QUE PERTENECE	TEMA	ENTIDAD QUE PROPORCIONA LA CAPACITACIÓN
		Yasmin Elena Gutiérrez Leal	Gestión financiera	Reporte de Información Contable 2015-2016 y Nuevos Marcos Normativos	Secretaría de Hacienda Distrital
		Jhon Emerson Espitia Suárez	Gerencia estratégica	Régimen de Prima Media	Colpensiones
		Alejandro Parrado Calderón	Gestión del conocimiento	SDQS	Secretaría General
		Giovanni Arturo Parra Contreras	Gestión contractual	SDQS	Secretaría General
		Rubiela del Socorro Ochoa Avila	Gestión financiera	Potenciar habilidades en el manejo del Sistema de Información Presupuestal - PREDIS	Secretaría de Hacienda Distrital
		Mertha Maria Santana Pinzón	Organización del trabajo	Capacitación Brigadistas	ARL Positiva
		Karol Nereth León Prieto	Gestión del talento humano	Evaluación de desempeño laboral para temporales y acuerdos de gestión	DASCD
		Myriam Nelly Borda Torres	Responsable de la Subdirección Corporativa	Evaluación de desempeño laboral para temporales y acuerdos de gestión	DASCD
		Nidia Rocío Vargas	Dirección	Seminario Internacional Gerencia Jurídica Pública	Secretaría General
		Edison Daniel Londoño Cifuentes	Gestión del talento humano	Acoso laboral de servidores públicos y Seguridad y salud en el trabajo	DASCD
		Yasmin Elena Gutiérrez Leal	Gestión financiera	Acoso laboral de servidores públicos y Seguridad y salud en el trabajo	DASCD
2	<p><b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009</b></p> <p><b>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia</b></p> <p>e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. (Véase el numeral 4.2.4).</p>	<p>Se solicitó al responsable del Proceso de Gestión del Talento Humano las hojas de vidas de servidores públicos que se vincularon desde 2012 incluyendo personal que ingresó en 2016, a fin de verificar el lleno de los requisitos para su vinculación y los expedientes de hoja de vida de desvinculado en 2015 y 2016, a fin de verificar la entrega de formatos correspondientes para la desvinculación.</p> <p>Para lo anterior, se tuvo en cuenta que la muestra selectiva contuviera personal en las diferentes clases de vinculación, de acuerdo con lo establecido en la Ley 909 de 2004 y el Decreto 1083 de 2015.</p>			

**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.

*Handwritten signature*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>OFICINA PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

<p>2</p>	<p><b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009</b></p> <p><b>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia</b></p> <p>e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. (Véase el numeral 4.2.4).</p>	<p>De acuerdo con la información suministrada por el Proceso Gestión del Talento Humano, se hizo un análisis de las hojas de vida en cuanto a los requisitos de estudio, experiencia, y de cada uno de los formularios y formatos que se deben diligenciar para el proceso de ingreso y retiro de los funcionarios que se vinculan al Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, según aplicara para la muestra seleccionada.</p> <p>Producto de la revisión realizada, se evidenció que los funcionarios relacionados en la parte inferior de la Tabla cumplen con los requisitos de estudio y de experiencia establecidos en los Manuales de Funciones y Competencias Laborales, de acuerdo con los soportes que reposan en los expedientes de hoja de vida de cada uno de ellos. Adicionalmente, en el caso del personal retirado, se evidenció que a todos se les dio la orden para la realización de examen médico.</p>
----------	--	---

*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



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GESTIÓN PÚBLICA <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

**2 NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009**

**6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia**

e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. (Véase el numeral 4.2.4).

FUNCIONARIO	CLASE DE VINCULACIÓN	PRE GRADO	POS GRADO	EXPERIENCIA	INDUCCIÓN	FUNCIONARIO	EXAMEN MÉDICO RETIRO
Martha Santana Pinzón	Carrera Administrativa	SI	SI	SI	SI	SI	NA
Ana María B. Moreno	Carrera Administrativa	SI	SI	SI	SI	SI	NA
Nohora Lúcia Vargas	Carrera Administrativa	SI	SI	SI	SI	SI	NA
Luis Alfonso Velandia González (*)	Planta Temporal	SI	SI	SI	SI	SI	NA
Paola Andrea Umaña Tamayo (*)	Planta Temporal	SI	SI	SI	SI	SI	NA
Joimer Alcidi Toro Mantilla	Planta Temporal	SI	SI	SI	SI	NO	SI
Juan Carlos Camecho Rosso	Planta Temporal	SI	SI	SI	SI	NO	SI
José Ricardo López Caro	Planta Temporal	SI	SI	SI	SI	NO	SI
Franz Enrique Basto Cortés	Planta Temporal	SI	SI	SI	SI	NO	SI
Henry Villamarín	Libre nombramiento Comisión de servicios	SI	SI	SI	SI	NO	SI
Angela Marcela Ortiz Ardila	Libre nombramiento	SI	SI	SI	SI	NO	SI
Rosa María Martínez González	Libre nombramiento	SI	SI	SI	SI	NO	SI
Darley Eberto Moreno Cuellar	Libre nombramiento	SI	SI	SI	SI	NO	SI

(\*) Cabe anotar que para los funcionarios Paola Umaña y Alfonso Velandia, que hacían parte de la planta de personal, la verificación se hizo antes de su retiro, que se hizo efectivo a partir del 01 de julio de 2016.

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,  
Fiso 9 Costado Oriental.  
Tel: 3 68 00 38  
Código Postal: 111311  
www.serviciocivil.gov.co



*[Handwritten signature]*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GESTIÓN PÚBLICA <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

<b>3</b>	<b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009</b>  <b>6.4 Ambiente de trabajo</b>  La entidad debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.  NOTA El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo: factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como ergonomía, el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).	De acuerdo con información suministrada por el Líder operativo del Proceso Gestión de Recursos Físicos y Ambientales del Departamento, el DASCD suscribió el Contrato No. 005 de 2016, cuyo objeto es prestar el servicio de revisión, recarga y mantenimiento de los extintores del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, con fecha de vencimiento 28 de marzo de 2016, consistente en la recarga de veinte tres (23) extintores que corresponde a las dos (2) sedes que tiene la Entidad, edificio Central CAD, piso noveno (9) costado oriental y el archivo central ubicado en la calle 16 con novena, en el centro de Bogotá. Con el servicio contratado, el DASCD prevé la atención de posibles emergencias asociadas a conatos de incendios.
----------	---	---

Proceso de Gestión documental

N°	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA – NTCGP 1000:2009</b>  <b>4.2.4 Control de los registros</b>  Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.  La entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.  Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables."	En la auditoría realizada al proceso de Gestión Documental, se evidenció que en el Contrato de prestación de servicios No. 032 de 2015, suscrito con Florez & Álvarez S.A. en el Anexo No. 1 Ficha técnica, numeral 5.1 Condiciones para la prestación del servicio de fumigación se estipuló: "a. El contratista deberá realizar el servicio de desinsectación, desinfección y desratización, para lo cual debe concertar un cronograma con el supervisor designado por la respectiva Entidad Contratante, determinando los procedimientos específicos que van a ser seguidos o implementados en cada una de las actividades, para lo cual deberá tener en cuenta las normas de preservación documental dadas por el Archivo de Bogotá D.C."  Lo anterior evidencia que el proceso ha previsto el control de plagas, conforme a lo establecido en la Ley General de Archivos y el Acuerdo 006 del Archivo general de la Nación, que contribuye a la protección y conservación de los registros del 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



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

--	--

Proceso de Gestión de TIC

Nº.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA – NTCGP 1000:2009</b>  <b>Numeral 6.3 Infraestructura.</b>  La entidad debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: a) edificios, espacio de trabajo y sus servicios asociados (por ejemplo: redes internas de suministro de servicios públicos o cableado estructural, entre otros). B) herramientas, equipos y sistemas de información (tanto hardware como software) para la gestión de los procesos, y c) servicios de apoyo (tales como transporte y comunicación).	En revisión realizadas a registros del proceso de Gestión de TIC, se observó que los backup que se realizan en la entidad, obedecen a una programación preestablecida dentro del documento de políticas de seguridad de la información (página 24) y la periodicidad se establece de acuerdo con el tipo de información. La custodia de la información se realiza en los servidores físicos del DASCD. Luego se genera una copia de la información en discos duros portables.  Se evidenció que el DASCD suscribió el contrato 047 de 2015, mediante el cual se adquirieron equipos de cómputo, los cuales cumple con las especificaciones técnicas establecidas en los estudios previos. Se observó el acta de recibo final suscrita entre las partes, en la que se evidencia cumplimiento de las condiciones técnicas estipuladas en las obligaciones. Por otro lado, se observó que el proceso lleva registro del soporte técnico realizado, a fin de determinar tiempos de respuesta y eficacia en la atención de los requerimientos internos.

Proceso de Gestión contractual

Nº.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA – NTCGP 1000:2009</b>  <b>7.4 Adquisición de bienes y servicios</b> <b>7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios</b>  La entidad debe asegurarse de que el producto y/o	Se observó en los siguientes contratos, que existe designación del supervisor y acta de inicio del respectivo contrato:  <b>*Contrato 015</b> del 31 de mayo de 2016, radicación número 2016IE562 del 01/06/2016, acta de inicio suscrita el 01/06/2016.

*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



*Foto*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

	<p>servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, o en las disposiciones aplicables. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido debe depender de su impacto sobre:</p> <p>a) la realización del producto y/o prestación del servicio, o b) el producto y/o servicio final.</p>	<p>*<b>Contrato 017</b> del 31 de mayo de 2016, radicación número 2016IE575 del 03/06/2016, acta de inicio suscrita el 03/06/2016.</p> <p>*<b>Contrato 018</b> del 31 de mayo de 2016, radicación número 2016IE569 del 02/06/2016, acta de inicio suscrita el 02/06/2016.</p> <p>*<b>Contrato 020</b> del 31 de mayo de 2016, radicación número 2016IE567 del 02/06/2016, acta de inicio suscrita el 02/06/2016.</p> <p>Estos documentos evidencian que el proceso asegura la designación de personal para verificar que los requisitos de los bienes y servicios a contratar cumplen con las especificaciones y requisitos establecidos en los estudios previos.</p> <p>Se evidenció que desde el proceso de Gestión contractual se lleva un mayor control sobre el préstamo de los expedientes contractuales y de supervisiones, realiza seguimiento a su devolución, comparativamente con auditorías anteriores. Esto minimiza los riesgos de pérdidas documentales en el proceso de gestión Contractual.</p>
2	<p><b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA – NTCGP 1000:2009</b></p> <p><b>4. Sistema de Gestión de la Calidad</b> <b>4.1 Requisitos generales</b></p> <p>La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con los requisitos de esta norma; este Sistema incluye de manera integral todos los procesos de la entidad que le permiten cumplir su función (Véase Ley 872 de 2003 artículos 3 y 7). La entidad debe:</p> <p>(...) d) establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.</p>	<p>Se evidenció que el proceso de Gestión contractual realiza la aprobación de las garantías, como mecanismo para asegurar la capacidad de cumplimiento de los proveedores y el deber de mantener el control de los registros del contrato. En los siguientes contratos, se evidenció el soporte de acta de aprobación de la garantía:</p> <p>*<b>Contrato 015</b> del 31 de mayo de 2016, póliza 14-4-101084895 del 31/05/2016, acta de aprobación del 01/06/2016.</p> <p>*<b>Contrato 017</b> del 31 de mayo de 2016, póliza 63-44-101005025 del 03/06/2016, acta de aprobación del 03/06/2016.</p> <p>*<b>Contrato 018</b> del 31 de mayo de 2016, póliza 14-4-101084955 del 01/06/2016, acta de aprobación del 01/06/2016.</p> <p>*<b>Contrato 020</b> del 31 de mayo de 2016, póliza 17-46-101000378 del 02/06/2016, acta de aprobación del</p>

*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



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

	02/06/2016.
	Lo anterior evidencia que la entidad guarda registros asociados con la mitigación de riesgos de posible incumplimiento contractual, el cual es trasladado vía pólizas de seguros.

Proceso de Gestión de recursos físicos

Nº.	CRITERIO	OBSERVACION
1	<p><b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA – NTCGP 1000:2009</b></p> <p><b>7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos</b></p> <p>La entidad debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple con lo especificado en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables.</p> <p>Cuando la entidad o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la entidad debe establecer en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables las especificaciones para la verificación pretendida y el método para la aceptación del producto y/o servicio.</p>	<p>Se revisaron soportes del Contrato No. 04 de 2016 cuyo objeto es "Adquirir el licenciamiento para un software antivirus empresarial para 110 equipos (servidores de cómputo y portátiles) con los que cuenta el departamento". Producto de la verificación, se evidenció informe de actividades realizadas en el que se dejó constancia que el contratista prestó el servicio cumpliendo con las especificaciones mínimas técnicas requeridas, se evidenció acta de capacitación a personal del DASCD de fecha 20 de mayo de 2016 y acta de la firma Clusterd's de fecha 19 y 20 de mayo de 2016, describiendo las actividades de instalación, migración y actualización de Windows 7. De esta manera, se observó que la entidad implementó acciones de inspección necesarias para asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple con lo especificado con el objeto y obligaciones contractuales.</p>

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



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>OFICINA PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

Proceso de Gestión financiera

Nº.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA-NTCGP1000:2009</b>  <b>8.5 MEJORA</b> <b>8.5.1 Mejora continua</b>  La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	Se evidenció que el Proceso de Gestión Financiera en su Plan de Mejoramiento vigencia 2015, estableció dos (2) acciones correctivas y cuatro (4) acciones de mejora. En seguimiento realizado a las acciones establecidas en el Plan de mejoramiento, se pudo determinar que el 100% de las acciones se encuentran cerradas, observándose eficacia por parte del proceso en la ejecución del plan de mejoramiento.

Proceso de Control y seguimiento

1	<b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA — NTCGP 1000:2009</b>  <b>8.2.2 Auditoría interna</b> La entidad debe llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad: a) es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la entidad, y b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.	Se evidenció que el DASCOD, a través del proceso de control y seguimiento estructuró para 2016 el Programa Anual de auditorías, dentro del cual se incluyó la auditoría al Sistema de Gestión de calidad. El programa de auditorías se encontró debidamente aprobado y firmado por los integrantes del Comité de Coordinación de Control Interno, el cual es presidido por la Dirección del DASCOD. El programa cuenta con 8 auditorías a procesos y una de ellas es la auditoría al Subsistema de Gestión de Calidad.  Se pudo corroborar que cada una de las auditorías realizadas durante 2016 contenían el plan de la auditoría del proceso, listado de asistencia, formato de acta de reunión de apertura y cierre, el informe de auditoría, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Auditoría internas.  Fueron auditados los siguientes procesos:  *Gestión de recursos físicos y ambientales. *Gestión financiera. *Atención al ciudadano-PQRS.
---	--	--

*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 DASCOD.*

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



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

## 4.2. No Conformidades

### Proceso de Sistemas de Gestión

No.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<p><b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA-NTCGP1000:2009</b></p> <p><b>4.2.3 Control de documentos</b></p> <p>Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:</p> <p>d) asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;</p> <p>g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.</p>	<p><b>No conformidad 1.</b> Se evidenció información del Sistema Integrado de Gestión publicada en diferentes fuentes para todos los procesos del SIG (carpeta compartida, aplicativo SIG nueva versión, aplicativo del SIG versión anterior), que no facilita la recuperación, consulta y disponibilidad de la misma, contraviniendo lo establecido en el numeral 4.2.3. literal d) de la Norma NTCGP1000:2009, en el sentido que debe asegurarse que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos se encuentren disponibles en los puntos de uso. Esta situación genera el riesgo, que se puedan utilizar versiones obsoletas de documentos o dificultad para encontrar documentos vigentes.</p> <p>Si bien es responsabilidad de los diferentes procesos asegurar la actualización de su información, se evidencia deficiencias en el proceso de Sistema de Gestión en liderar y monitorear que los procesos mantengan actualizada dicha información en un canal centralizado.</p> <p>Por ejemplo, el proceso de Gestión Jurídica cuenta con el Procedimiento A-JUR-PR-001 "Defensa judicial", versión 6 de septiembre de 2015 publicado en la carpeta shares (192.168.0.6); sin embargo, pese a que este procedimiento aparece referenciado en el aplicativo del SIG en el enlace <a href="http://192.168.0.41/Aplicaciones/isodoc/consultas.nsf">http://192.168.0.41/Aplicaciones/isodoc/consultas.nsf</a>, no se pudo tener acceso a esta información, y en la versión vigente del aplicativo no se encuentra publicado en el enlace <a href="http://192.168.0.30/Aplicaciones/isodoc/consultas.nsf">http://192.168.0.30/Aplicaciones/isodoc/consultas.nsf</a>. Lo anterior puede generar confusión para los usuarios de este documento, toda vez que lo encuentran disponible en una fuente de consulta y no en las otras. En caso que el documento estuviera obsoleto, no está identificado como tal en la carpeta shares, o en caso que estuviera vigente, no se encontró disponible en el</p>

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 DASCO.

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



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Estado Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

		punto de uso oficial que es el aplicativo del SIG. Esta situación se evidenció en varios documentos del SGC en otros procesos.
2	<b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA-NTCGP1000:2009</b>  <b>8.5 MEJORA</b> <b>8.5.1 Mejora continua</b>  La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	<b>No conformidad 2.</b> Se evidenció que el proceso de Sistemas de Gestión no implementó las 4 oportunidades de mejora derivadas de la auditoría de certificación realizada por el ICONTEC, contraviniendo lo establecido en el numeral 8.5.1., en el sentido de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de los resultados de las auditorías.  Es de anotar que el proceso de Sistemas de gestión no reportó avances de plan de mejoramiento con corte 30 de junio de 2016, y al revisar el documento remitido con corte 31 de marzo de 2016, no se evidenció en el plan de mejoramiento la incorporación de las 4 oportunidades de mejora y por ende, las acciones conducentes a su implementación.

Proceso de Gestión del conocimiento

1	<b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA-NTCGP1000:2009</b>  <b>8.5 MEJORA</b> <b>8.5.1 Mejora continua</b>  La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	<b>No conformidad 3.</b> Se evidenció que el proceso de Gestión del conocimiento no implementó la oportunidad de mejora derivada de la auditoría de certificación realizada por el ICONTEC, contraviniendo lo establecido en el numeral 8.5.1., en el sentido de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de los resultados de las auditorías.  Es de anotar que en el reporte de Plan de mejoramiento realizado por la Subdirección técnica mediante correo electrónico el 19 de julio de 2016, con corte 30 de junio de 2016, no se evidenció en el plan de mejoramiento del proceso de Gestión del conocimiento la incorporación de la oportunidad de mejora y por ende, las acciones conducentes a su implementación.
---	--	---

*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



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GESTIÓN PÚBLICA <small>Documentación Administrativa del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN          CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

2	<b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA-NTCGP1000:2009</b>  <b>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</b>  La entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, su medición. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia).	<b>No conformidad 4.</b> Se evidenció inconsistencias en el porcentaje de avance reportado frente al indicador "Nivel de implementación del observatorio laboral y del Centro de Documentación" del proceso de Gestión del conocimiento, en consideración a que se reportó un avance del 90% a diciembre de 2015 y a marzo de 2016 se reportó que el porcentaje de avance corresponde al 70%, contraviniendo lo establecido en el numeral 8.2.3., en el sentido que el indicador mencionado no es confiable para demostrar la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados.  Es de anotar que al solicitar al líder operativo del proceso las fuentes utilizadas para calcular los indicadores que miden la gestión del proceso, ésta no fue facilitada al equipo auditor, luego no se pudo evidenciar el criterio objetivo para calcular los resultados reportados.
---	---	---

Proceso de Gestión de la comunicación

No.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	Caracterización del proceso	<b>No conformidad 5.</b> No se evidenció el Plan de comunicaciones institucional para la vigencia 2016, de acuerdo con lo establecido en la caracterización del proceso, en la cual, dicho Plan aparece como una salida de la fase del planear del proceso, contraviniendo lo establecido internamente en este instrumento del Subsistema de Gestión de Calidad.

Proceso de atención al ciudadano

No.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA-NTCGP1000:2009</b>  <b>8.5 MEJORA</b> <b>8.5.1 Mejora continua</b>	<b>No conformidad 6.</b> Se evidenció que el proceso de Atención al ciudadano no implementó 2 oportunidades de mejora derivadas de la auditoría de certificación realizada por el ICONTEC, contraviniendo lo establecido en el numeral 8.5.1., en el sentido de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y

*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



*Handwritten signature*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

No.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
	<p>La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.</p>	<p>efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de los resultados de las auditorías.</p> <p>Las dos oportunidades de mejora, sobre las cuales no se evidenció implementación de las acciones señaladas en el plan de mejoramiento fueron:</p> <p>*En la evaluación de la percepción del cliente, fortalecer el manejo de la sustentación del tamaño de la muestra vs la población para la aplicación de encuestas de satisfacción de clientes le dará mayor información para toma de decisiones de acciones de mejora.</p> <p>*Revisar la administración de los tiempos en las diferentes herramientas para el registro del requerimiento (matrices de seguimiento de PQRSF, sistema CORDIS y Protocolo de Atención al ciudadano) etc., así se logra dar un manejo homogéneo.</p>

### Proceso de Organización del trabajo

<b>1</b>	<p><b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA-NTCGP1000:2009</b></p> <p><b>8.5 MEJORA</b></p> <p><b>8.5.1 Mejora continua</b></p> <p>La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.</p>	<p><b>No conformidad 7.</b> Se evidenció que el proceso de Organización del trabajo no implementó el 100% de las acciones establecidas en la no conformidad menor derivada de la auditoría de certificación realizada por el ICONTEC, contraviniendo lo establecido en el numeral 8.5.1., en el sentido de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de los resultados de las auditorías.</p> <p>Es de anotar que en el reporte de Plan de mejoramiento realizado por la Subdirección técnica mediante correo electrónico el 19 de julio de 2016, con corte 30 de junio de 2016, no se evidenció en el plan de mejoramiento del proceso de Organización del trabajo la incorporación de la no conformidad menor y por ende, las acciones conducentes para cerrar la no</p>
----------	---	---

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



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

		<p>conformidad.</p> <p>Es necesario que desde este proceso se adelante una revisión de los informes de auditoría de calidad anteriores y los planes de mejoramiento vigentes, a fin de establecer acciones contundentes que permitan eliminar de raíz las causas que han generado las no conformidades en auditorías internas y externas realizadas hasta el momento. Las principales no conformidades que fueron detectadas en las dos anteriores auditorías al Subsistema de Gestión de calidad, relacionada con los procesos misionales, estuvieron asociadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Deficiencias en identificación y tratamiento de servicio no conforme.</li> <li>*Deficiencias en identificación de requisitos de los clientes y caracterización de los servicios.</li> <li>*Deficiencias en seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente.</li> <li>*Incumplimiento de acciones establecidas en Planes de mejoramiento.</li> <li>*Deficiencias en control de versiones de formatos y documentos aplicables al proceso.</li> </ul>
--	--	---

Proceso de Gestión y desarrollo del capital humano

<b>1</b>	<p><b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública-NTCGP1000:2009</b></p> <p><b>8.5 MEJORA</b></p> <p><b>8.5.1 Mejora continua</b></p> <p>La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.</p>	<p><b>No conformidad 8.</b> Se evidenció que el proceso de Gestión y desarrollo del capital humano no implementó el 100% de las acciones establecidas en las 3 no conformidades menores derivadas de la auditoría de certificación realizada por el ICONTEC, contraviniendo lo establecido en el numeral 8.5.1., en el sentido de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de los resultados de las auditorías.</p> <p>Es de anotar que en el reporte de Plan de mejoramiento realizado por la Subdirección técnica mediante correo electrónico el 19 de julio de 2016, con corte 30 de junio de 2016, no se evidenció en el plan de mejoramiento del proceso de Gestión y desarrollo</p>
----------	---	---

*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



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

		<p>del capital humano la incorporación de las 3 no conformidades menores y por ende, las acciones conducentes para cerrar las no conformidades detectadas por el ICONTEC.</p> <p>Es necesario que desde este proceso se adelante una revisión de los informes de auditoría de calidad anteriores y los planes de mejoramiento vigentes, a fin de establecer acciones contundentes que permitan eliminar de raíz las causas que han generado las no conformidades en auditorías internas y externas realizadas hasta el momento. Las principales no conformidades que fueron detectadas en las dos anteriores auditorías al Subsistema de Gestión de calidad, relacionada con los procesos misionales, estuvieron asociadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Deficiencias en identificación y tratamiento de servicio no conforme.</li> <li>*Deficiencias en identificación de requisitos de los clientes y caracterización de los servicios.</li> <li>*Deficiencias en seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente.</li> <li>*Incumplimiento de acciones establecidas en Planes de mejoramiento.</li> <li>*Deficiencias en control de versiones de formatos y documentos aplicables al proceso.</li> </ul>
2	<p><b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA-NTCGP1000:2009</b></p> <p><b>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</b></p> <p>La entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, su medición. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia) (...)</p> <p>(...) Los métodos de seguimiento y medición deben facilitar el seguimiento por parte de los</p>	<p><b>No conformidad 9.</b> Se evidenció que el proceso de Gestión y desarrollo del capital humano aplicó encuesta de satisfacción sobre los servicios prestados; sin embargo, los resultados de esta encuesta no fueron dispuestos para conocimiento de las partes interesadas, contraviniendo lo establecido en el numeral 8.2.3. de la NTCGP1000:2009, en el sentido que los resultados de los métodos de seguimiento y medición deben estar disponibles y ser difundidos de manera permanente en las páginas electrónicas.</p>

*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



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

<p>clientes y las partes interesadas, y los resultados pertinentes deben estar disponibles y ser difundidos de manera permanente en las páginas electrónicas, cuando se cuente con ellas u otros medios con los que se cuente”.</p>	
---	--

Proceso de Gestión del talento humano

No.	CRITERIO	OBSERVACION
1	<b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA-NTCGP1000:2009</b>  <b>4.2.4 Control de los registros</b>  Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. La entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.	<b>No conformidad 10.</b> Se evidenció deficiencias en el proceso de Gestión del talento humano en la recuperación de registros del proceso, toda vez que los acuerdos de gestión de los gerentes públicos de la entidad fueron aportados por fuera de los términos establecidos en la auditoría para su entrega, contraviniendo lo establecido en el numeral 4.2.4.
2	<b>Procedimiento de Vinculación, permanencia y desvinculación de Servidores Públicos del DASCD</b>  <b>Políticas de operación</b>  11) El funcionario que se retira de la entidad de manera temporal o definitiva o que cambia de cargo	<b>No conformidad 11.</b> Se evidenció que el exfuncionario Darley Eberto Moreno Cuéllar no diligenció el formato A-GTH-FM-019 Versión: 1.0 de septiembre de 2015, "Formato Constancia de Entrega de Puesto Funcionario y/o Contratista", contraviniéndose lo establecido en la Política de operación 11 del Procedimiento de vinculación, permanencia y desvinculación de Servidores Públicos

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



*[Handwritten signature]*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

No.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
	o área, debe diligenciar el formato A-GTH-FM-019 de Constancia de Entrega y remitirlo debidamente diligenciado a la Subdirección Gestión Corporativa y Control Disciplinario.	del DASCD.  Es importante que se identifiquen estrategias y mecanismos que faciliten la adecuada entrega de puestos de trabajo, o en su defecto, se tomen las acciones pertinentes frente a los funcionarios que no cumplan con esta obligación.
3	<b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009</b>  <b>4.2.4 Control de los registros</b>  Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. La entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.	<b>No conformidad 12.</b> Al revisar la información que reposa en las hojas de vida de los exfuncionarios Juan Carlos Camacho Posso y José Ricardo López Caro, se pudo evidenciar que en las carpetas de los expedientes de hoja de vida aparecen hojas foliadas hasta la página 178 y 125, respectivamente, existen varias hojas sin foliar en la misma carpeta y se pierde el consecutivo, lo cual contraviene las disposiciones establecidas en el numeral 4.2.4. de la norma NTCGP1000, en lo relacionado con control de los registros.
4	<b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009</b>  <b>4.2.4 Control de los registros</b>  Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. La entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables	<b>No conformidad 13.</b> En la revisión de la hoja de vida de los funcionarios Myriam Nelly Borda Torres, María Teresa Rodríguez Leal, Andrea Arias del Río y Nidia Rocío Vargas, quienes ingresaron en 2016 a la entidad, se evidenció que no se están utilizando varios formatos que están publicados en el aplicativo del SIG, contraviniendo lo establecido en el numeral 4.2.4. de la NTCGP1000 en cuanto a deficiencias en el control y recuperación de registros.  A continuación se relacionan los documentos revisados en los expedientes de hoja de vida de las funcionarias mencionadas, indicando con NO, aquellos formatos que no existían en el expediente, en el momento de la revisión de los mismos:

*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



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

No.	CRITERIO	OBSERVACIÓN				
		Nombres / Formatos	Myriam Nelly Borda Torres	María Teresa Rodríguez Leal	Andrea Arias del Río	Nidia Rocío Vargas
	FORMATO DE CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS. Código: A-GTH-FM-002 Versión: 3.0 Fecha-Vigente: Agosto de 2015	SI	NO	SI	SI	
	FORMATO INFORMACION GENERAL DEL FUNCIONARIO. Código: A-GTH-FM-003 Versión: 2.0 Fecha-Vigente: Agosto de 2015	NO	SI	NO	SI	
	FORMATO DECLARACION NO EMBARGO POR ALIMENTOS Código: A-GTH-FM-004 Versión: 3.0 Fecha-Vigente: Agosto de 2015	SI	SI	SI	NO	
	FORMATO ACTA DE INDUCCION Código: A-GTH-FM-008 Versión: 4.0 Fecha-Vigente: Octubre de 2015	SI	SI	SI	NO	

Proceso de Gestión contractual

Nº.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA-NTCGP1000:2009</b>  <b>8.5 MEJORA</b> <b>8.5.1 Mejora continua</b>  La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por	<b>No conformidad 14.</b> Se evidenció que el proceso de Gestión contractual no implementó las 2 oportunidades de mejora derivadas de la auditoría de certificación realizada por el ICONTEC, contraviniendo lo establecido en el numeral 8.5.1., en el sentido de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de los resultados de las auditorías.  Es de anotar que el proceso de Gestión contractual no reportó avances de plan de mejoramiento con corte 30 de junio de 2016 dentro de los términos previstos, y al

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



*[Handwritten signature]*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

la dirección.	revisar el documento remitido con corte 31 de marzo de 2016, el cual fue remitido por la líder operativa del proceso mediante correo electrónico del 27 de abril de 2016, no se evidenció en el plan de mejoramiento la incorporación de las 2 oportunidades de mejora y por ende, las acciones conducentes a su implementación.
---------------	--

Proceso de Gestión Jurídica

No.	CRITERIO	OBSERVACION
1	<b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA-NTCGP1000:2009</b>  <b>4.2.3 Control de documentos</b>  Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:  d) asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;  g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.	<b>No conformidad 15.</b> No se evidenció ningún procedimiento del proceso de Gestión jurídica publicado en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión-nueva versión. Al consultar el aplicativo, en la versión anterior se observan documentos publicados, que aún no se encuentran en la versión nueva del aplicativo, contraviniendo lo establecido en el numeral 4.2.3. de la norma NTCGP1000 literales d) y g).  Al consultar los procedimientos con los que cuenta el proceso en la carpeta shares (192.168.0.6), se pudieron identificar los siguientes:  *Procedimiento de defensa judicial. *Procedimiento de acción de tutela. *Procedimiento de cumplimiento de sentencia. *Procedimiento de Actualización Normativa.  Sin embargo, ninguno de los procedimientos anteriores está publicado en la versión vigente del aplicativo en el enlace <a href="http://192.168.0.30/Aplicaciones/isodoc/consultas.nsf">http://192.168.0.30/Aplicaciones/isodoc/consultas.nsf</a> En caso que los procedimientos publicados en la carpeta compartida shares (192.168.0.6) ya no estuvieran vigentes, éstos procedimientos no cuentan con un sello u otro tipo de identificación que permita clasificarlos como obsoletos, luego la información del proceso no está disponible en el punto de uso oficial que es el aplicativo 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](http://www.serviciocivil.gov.co)



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

Proceso de Gestión documental

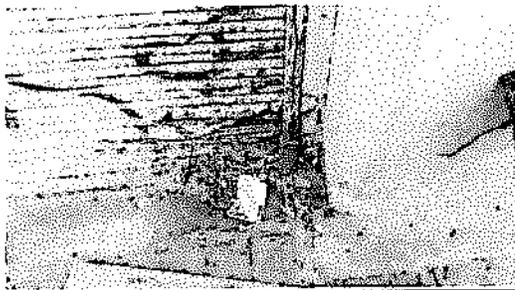
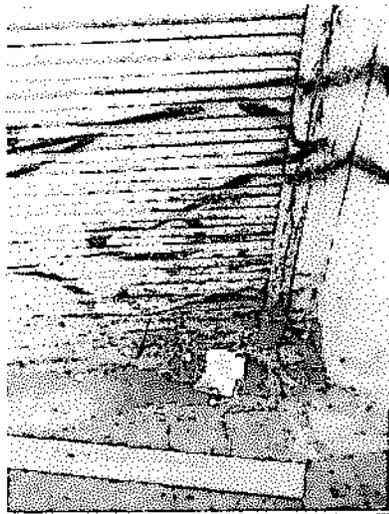
No.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<b>Caracterización del proceso</b>  "Verificar: Actividades Transversales: Actividades propias del proceso: ... realizar seguimiento a la organización al archivo de gestión de los procesos..."	<b>No conformidad 16.</b> No se evidenciaron seguimientos documentos realizados por personal del proceso de Gestión documental a los archivos de gestión de la entidad, contraviniendo lo establecido en la caracterización de dicho proceso.  Al consultar a los responsables de la gestión documental en los diferentes procesos por los seguimientos realizados desde el proceso de Gestión documental sobre la manera como están organizados los archivos de gestión, manifestaron que no se han hecho seguimientos, y al consultar los soportes de seguimientos al líder operativo del proceso de Gestión documental, éstos no fueron aportados.
2	<b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA – NTCGP 1000:2009</b>  <b>4.2.4 Control de los registros</b>  Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.  La entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables	<b>No conformidad 17.</b> En visita realizada al archivo central del DASCD se pudo evidenciar deficiencias en la conservación de documentación, asociadas con falta de identificación de cajas que contiene información, inconsistencias entre la información que aparece en rótulos de las cajas con la información que éstas contienen y desorden en estantes del archivo, lo cual contraviene lo establecido en el numeral 4.2.4. de la norma NTCG1000 en materia de almacenamiento, protección y recuperación de la información.  Adicionalmente, en la puerta de ingreso al archivo central, existen hendiduras por las cuales se podría facilitar el ingreso de personas inescrupulosas a las instalaciones, poniendo en riesgo la información del DASCD, como se puede apreciar en las siguientes imágenes:

**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



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

	  
--	---

*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



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

## 5. RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE OBSERVACIONES:

### Oportunidades de Mejora

#### Proceso de Gerencia estratégica

Nº.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<p><b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA-NTCGP1000:2009</b></p> <p><b>5.3 Política de la calidad</b></p> <p>La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:</p> <p>a) es adecuada al objeto para el cual fue creada la entidad;</p> <p>b) es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el Sistema de Control Interno, los planes estratégicos establecidos.</p> <p>c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de sus clientes, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, y dentro del marco de su función, de contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente;</p> <p>d) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;</p> <p>e) se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y f) se revisa para su adecuación continua.</p>	<p><b>Observación 1.</b> Si bien el proceso de Gestión estratégica realizó en el primer trimestre de 2016 una revisión de la planeación estratégica institucional y coordinó las diferentes fases de armonización como producto del cambio del Plan de desarrollo distrital, es recomendable que se realice, en el corto plazo, actualización de la plataforma estratégica y socialización de la misma a todo el personal de la entidad, a fin de asegurar la alineación de los funcionarios y contratistas, garantizando que la Política de calidad esté alineada con el Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para todos.</p>
2	<p><b>Modelo Estándar de Control Interno-MECI:2014</b></p> <p>Módulo de control de planeación y gestión Componente direccionamiento estratégico Indicadores de Gestión</p>	<p><b>Observación 2.</b> Si bien los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión cuentan con indicadores de gestión de procesos y éstos cuentan con mediciones históricas con corte junio de 2016, es necesario que desde el proceso de Gerencia estratégica se lidere la revisión de todos los indicadores de los procesos, a fin que los mismos estén alineados con el nuevo Plan de desarrollo distrital, las metas institucionales y sus metas sean revisadas a la luz del comportamiento</p>

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



*Handwritten signature*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

Nº.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
		histórico del indicador.
3	<b>Modelo Estándar de Control Interno-MECI:2014</b>  Módulo de control de planeación y gestión Componente Administración del riesgo Análisis y Valoración del Riesgo	<b>Observación 3.</b> Si bien los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión cuentan con la matriz de riesgos actualizada en 2016, es necesario que desde el proceso de Gerencia estratégica se lidere la revisión de todos los riesgos de los procesos, con el objeto de 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.

### Proceso de Sistemas de Gestión

1	<b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA-NTCGP1000:2009</b>  <b>4.2.3 Control de documentos</b>  Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:  d) asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;  g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.	<b>Observación 4.</b> Si bien los procesos cuentan con cuadros de caracterización documental en donde se relacionan los diferentes documentos del SIG con los que éstos cuentan, es necesario que desde el proceso de Sistemas de gestión se realicen seguimientos, con cierta periodicidad, para asegurar que la información publicada y disponible para los usuarios internos, se encuentran en las versiones correspondientes o lanzar de manera oportuna, alarmas frente a esta situación.
2	<b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA-NTCGP1000:2009</b>  <b>4.2.3 Control de documentos</b>  Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:	<b>Observación 5.</b> Si bien el DASCD cuenta con un procedimiento para la elaboración y aprobación de documentos en el Sistema, el cual se ejecuta a través de hojas de trabajo en el aplicativo del SIG, es recomendable que se evalúe el mecanismo vigente para la elaboración y aprobación, a fin de simplificarlo, y optimizar los tiempos para la modificación, revisión y aprobación de los documentos.

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



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

<p>a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;</p> <p>b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;</p>	
---	--

Proceso de Gestión de la comunicación

<p><b>1</b> <b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA-NTCGP1000:2009</b></p> <p><b>5.5.3 Comunicación interna</b></p> <p>La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la entidad y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<p><b>Observación 6.</b> Si bien el DASCD cuenta con diferentes canales de comunicación para la interacción de las partes interesadas y usuarios internos, sería recomendable adelantar una campaña con información del Sistema de Gestión de calidad de la entidad, ante los cambios presentados por el nuevo plan de Desarrollo Distrital y el nuevo ingreso de personal a la entidad.</p>
---	--

Proceso de Atención al ciudadano

<p><b>1</b> <b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA-NTCGP1000:2009</b></p> <p><b>8.5 MEJORA</b></p> <p><b>8.5.1 Mejora continua</b></p> <p>La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.</p>	<p><b>Observación 7.</b> Si bien el proceso cuenta con un Plan de mejoramiento, en donde ha establecido acciones derivadas de auditorías, sería conveniente registrar acciones provenientes de la retroalimentación de la ciudadanía.</p>
--	---

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



*[Handwritten signature]*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

Proceso de Gestión y desarrollo del capital humano

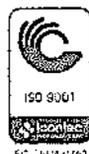
1	<b>Caracterización del proceso</b>	<b>Observación 8.</b> El proceso de Gestión y desarrollo del capital humano, cuenta con borrador de estudios previos para contratar actividades de bienestar para los servidores públicos del Distrito y sus familias; sin embargo, sería conveniente que desde este proceso se adelante las actividades conducentes a formular el Programa de Bienestar Distrital, que defina la línea y estrategias en materia de bienestar para el Distrito. Es conveniente que este programa se formule y apruebe, a más tardar, en el primer bimestre del año, para que su ejecución se realice en el transcurso del año y no se congestione la ejecución de actividades al finalizar la vigencia.
---	------------------------------------	---

Proceso de Gestión documental

No.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<b>NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA – NTCGP 1000:2009</b>  <b>4.2.4 Control de los registros</b>  Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.  La entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables	<b>Observación 9.</b> Si bien el DASCD ha construido tablas de retención para las diferentes dependencias, es recomendable que se haga una revisión y actualización de las mismas, a fin de depurar información de las que se encuentran vigentes e incorporar en el plan de mejoramiento del proceso, las acciones que se adelanten en esta materia.

*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



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

## 6. CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:

En términos generales, el Subsistema de Gestión de Calidad del DASCD, en el marco del Sistema Integrado de Gestión, cuenta con elementos e instrumentos que permiten establecer la interacción entre los diferentes procesos que lo conforman y cumple significativamente con requisitos de la norma NTCGP1000; sin embargo, se identificaron deficiencias recurrentes alrededor del tratamiento del servicio no conforme, retroalimentación del cliente y partes interesadas, control de registros e implementación de acciones correctivas y de mejora, que evidencian incumplimientos explícitos de numerales de la norma NTCGP1000. Adicionalmente, dados los cambios en el plan de Desarrollo Distrital, es necesario la revisión, y en caso de aplicar, la actualización de diferentes instrumentos de gestión que permitan alinear el sistema con el nuevo plan, como caracterizaciones de proceso, indicadores de gestión, matriz de riesgos, planes de acción. Producto de la auditoría realizada, se identificaron 17 No conformidades y 9 oportunidades de mejora.

## 7. RECOMENDACIONES:

- Socializar con cierta regularidad resultados estratégicos de la entidad, asociados con ejecución de metas de Plan de desarrollo distrital, gestión de los procesos, a fin de mantener informado y alineado al personal de la entidad sobre los avances obtenidos por el DASCD.
- En el documento de revisión por la dirección próximo a realizarse, establecer los cambios que pudieron haber afectado el Sistema Integrado de Gestión, como consecuencia del cambio de administración, y reflejar cómo el sistema hizo o ha hecho frente a esos cambios.
- Es necesario que en los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad se realice una revisión de la caracterización, de tal forma que se especifique las salidas del proceso en cada una de las fases (Planear, hacer, verificar y actuar) y se evalúe la pertinencia de las actividades relacionadas en éstas.
- Documentar oportunidades de mejora en todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, que no provengan exclusivamente de resultados de auditorías, sino que tengan como origen la retroalimentación del cliente, autoevaluación de procesos, resultados de indicadores, entre otras fuentes.

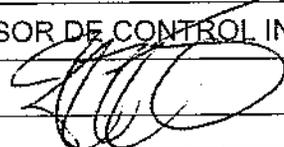
**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

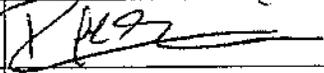
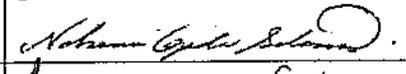
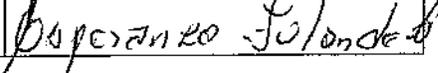
Carrera 30 No 25 – 90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
Tel: 3 68 00 38  
Código Postal: 111311  
www.serviciocivil.gov.co



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GESTIÓN PÚBLICA <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

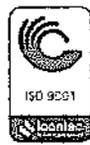
- Expedir los actos administrativos necesarios para la designación o delegación de la figura del Defensor del Ciudadano, teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en el Decreto 392 de 2015 y derogar o modificar los actos administrativos existentes que vayan en contravía de las disposiciones contenidas en el mencionado decreto (Resolución 0094 y 065 de 2015).
- Fortalecer los flujos de información entre los procesos misionales y el proceso de atención al ciudadano sobre retroalimentación del cliente proveniente de PQRS que contribuya a la identificación de servicio no conforme.
- Realizar una revisión de los diferentes documentos internos y externos de los procesos del Subsistema de Gestión de Calidad-SGC y hacer las actualizaciones correspondientes.
- Acelerar el proceso de cargue de información de los diferentes procesos en el aplicativo del SIG-Módulo MECI.
- Fortalecer los empalmes cuando se presentan cambios en líderes operativos de proceso, a fin de minimizar los traumatismos en la gestión de información que la rotación de personal genera.

<b>NOMBRE AUDITOR LÍDER:</b>	ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO
<b>CARGO:</b>	ASESOR DE CONTROL INTERNO
<b>FIRMA:</b>	

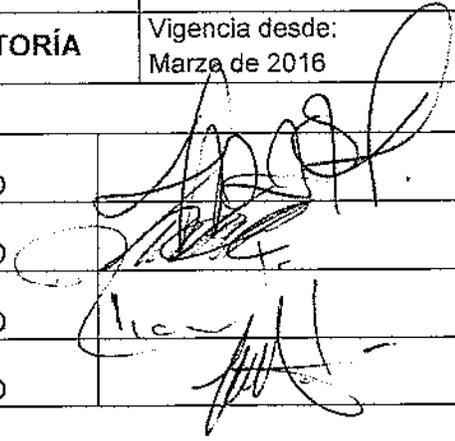
EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES	CARGO	FIRMA
YASMÍN ELENA GUTIÉRREZ LEAL	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	
RUBY HERACLIA VALENZUELA Q.	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	
NOHEMI ELIFELET OJEDA SALINAS	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	
ESPERANZA TULANDE	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	

Recuerda: 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



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Código: C-CYS-FM-004
	<b>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 6.0
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Vigencia desde: Marzo de 2016

MARÍA ANGÉLICA MARTÍNEZ	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	
JUVER CHAPARRO CASTIBLANCO	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	
RICARDO ADOLFO PARDO MARTÍNEZ	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	
HUMBERTO TORRES	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



