 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-007
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Julio de 2018

1. INFORMACIÓN GENERAL

AUDITORÍA:	No. 1- 2018
FECHA AUDITORÍA:	2018- 07- 23-24, 26 y 27
OBJETIVO:	Realizar ciclo de auditoria interna para verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del DASCD
ALCANCE:	Abarca a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad
CRITERIOS:	Norma ISO 9001:2015
EQUIPO AUDITOR:	N.A.
AUDITOR LÍDER:	Raúl Eduardo Caicedo Acosta (RCA)


2. METODOLOGÍA Y/O ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

PROCESO / ACTIVIDADES AUDITADAS	EQUIPO AUDITOR	HORA	PERSONAS QUE ATIENDEN LA AUDITORÍA
Gestión Estratégica	RCA	2:30pm - 5:30pm	Director del DASCD y Jefe Oficina Asesora de Planeación y profesionales de apoyo Nidia Rocío Vargas, Rosa Salcedo, María del Pilar Martínez, Natalia Gómez.
Sistemas de Gestión y Control y Seguimiento	RCA	7:00 am - 9:00 am	Profesional Oficina Asesora de Planeación Jefe Oficina de Control Interno Profesionales de apoyo Natalia Gómez, Yolanda Castro, Juver Chaparro.
Atención al Ciudadano	RCA	9:00am - 11:00am	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, Líder del proceso de Atención al Ciudadano David Rozo, Gabriel Álvarez,
Gestión de recursos	RCA	11:00 am - 1:00 pm	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, Líder del proceso de Gestión de

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

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




 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-007
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Julio de 2018

físicos y ambientales			Recursos Físicos y Ambientales, , profesionales de apoyo David Rozo , Humberto Torres, Laura González
Organización del Trabajo	RCA	2:00 pm - 5:00pm	Subdirectora Técnico Jurídica, Líder del proceso de Organización del Trabajo Rosalba Salguero, Ana María Moreno.
Gestión Contractual	RCA	7:00 am - 10:00 am	Subdirectora Técnico Jurídica, Líder del Proceso de Gestión de Contractual Rosalba Salguero, Diana Correa.
Gestión de las TICS	RCA	10:00 am - 12:00 am	Jefe Oficina de TICS, profesionales de apoyo Andrés Boada, Ana Consuelo Rodríguez, Gerardo Gutiérrez.
Seguridad de la Información	RCA	12:00am - 1:30pm	Jefe Oficina de TICS, profesionales de apoyo Andrés Boada, Ana Consuelo Rodríguez, Gerardo Gutiérrez, Juan Manuel Zapata, Martha Gutiérrez
Gestión del conocimiento	RCA	2:00 pm - 15:30pm	Jefe Oficina Asesora de Planeación Líder de proceso de Gestión del conocimiento Luis Alfonso Velandia
Gestión del Talento Humano	RCA	15:30pm - 17:30 pm	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, Líderes de talento Humano David Rozo, Mónica Rincón, Cesar Vera
Gestión Financiera	RCA	7:00am - 8:30 am	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, Responsables de contabilidad y presupuesto

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 Departamento Administrativo del Servicio Civil	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-007
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Julio de 2018

			David Rozo, Yasmín Gutiérrez, Rubiela Ochoa
Gestión documental	RCA	8:30am - 10:00 am	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario , Líder de Gestión Documental David Rozo, Cristina Enciso.
Gestión Jurídica	RCA	10:00 am - 11:30 am	Subdirectora Técnico Jurídica Líder del proceso de Gestión Jurídica Rosalba Salguero, Sandra Patarroyo
Gestión de la Comunicación	RCA	11:30 pm a 1:00 pm	Asesor de comunicaciones Paola Suarez
Bienestar, desarrollo y Medición del rendimiento	RCA	14:00 pm - 17:00 pm	Subdirector de Gestión Distrital de Bienestar, desempeño y desarrollo y Lideres José Agustín Hortúa, Yaneth Díaz, Mónica Tarquino


3. ASPECTOS POSITIVOS

- El objeto misional del DASCD el cual atiende las necesidades de talento humano de las entidades distritales a través de asesorías, emisión de conceptos, capacitaciones y sensibilizaciones constituye un factor de alta importancia para cambiar la cultura organizacional en un sector en que se requiere incrementar el sentido de pertenencia de los servidores públicos y contratistas.
- Los recursos otorgados por la Alta Dirección para fortalecer el sistema de calidad a través del refuerzo dado a las actividades de tecnología mediante la inclusión e nuevo líder para atender la oficina de las TIC's.

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>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-007
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Julio de 2018

<ul style="list-style-type: none"> La mejora establecida desde el proceso “Sistema de gestión” para revisar todos los documentos de los procesos ayudará a detectar inconsistencias y subsanarlas logrando alinear las acciones que se ejecutan en la realidad frente a los planificado en los procedimientos.
<ul style="list-style-type: none"> El aumento en el porcentaje de respuesta a las quejas con un promedio de 87% en 2017 y de 94% en 2018.
<ul style="list-style-type: none"> Las acciones emprendidas para mejorar la comunicación con los usuarios a través de la página WEB específicamente en la publicación de conceptos técnicos jurídicos siendo éstos uno de los temas más solicitados de acuerdo a lo mencionado en el portafolio de servicios.
<ul style="list-style-type: none"> La reducción en el número de PQRS en los últimos tres semestres: De 354 eventos en el primer semestre de 2017 a 252 en el segundo semestre del mismo año y un descenso a 198 en el primer semestre de 2018. Con ello se evidencia la preocupación de la entidad por atender las necesidades y manifestaciones de insatisfacción de sus usuarios.
<ul style="list-style-type: none"> El trabajo realizado para caracterizar usuarios el cual se fundamentó en la recolección sistémica de hechos y datos hasta obtener conclusiones particulares que ayudarán a establecer políticas y acciones para mejorar la prestación del servicio de la entidad.
<ul style="list-style-type: none"> La reciente implementación de un gimnasio al interior de la entidad como parte de las acciones para fomentar la cultura física de los servidores públicos y contratistas fomentando hábitos de vida saludable.
<ul style="list-style-type: none"> La competencia y estabilidad laboral de las personas que atienden los procesos favorecen la gestión del conocimiento al asegurar que éstos permanecen al interior de la entidad y están a disposición de manera continua.

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 Departamento Administrativo del Servicio Civil	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-007
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Julio de 2018

- Las actividades desarrolladas en el proceso de “Gestión del Conocimiento” las cuales están orientadas recopilar, analizar y poner a disposición información de servidores públicos y contratistas para otras entidades que la requieren para la toma de decisiones que aportan al desarrollo y bienestar de esta parte interesada.

- Las acciones emprendidas para trasladar el archivo de la entidad a un espacio con mejores características de infraestructura permitirán conservar mejor la información como parte de los objetivos de mantenimiento de la memoria institucional.

- El alto cumplimiento y el grado de eficacia para dar cumplimiento a los procesos judiciales de la entidad son el reflejo del compromiso de las personas que hacen parte del proceso, del buen relacionamiento con las partes interesadas y de la competencia de la entidad para satisfacer las necesidades de los grupos de interés relacionadas con estos procesos.

- La innovación de estrategias para fortalecer las comunicaciones con las partes interesadas internas y externas con mecanismos que incluyen los videos de la you tuber, alianzas con entidades de sector, redes sociales y tips de recordación. Se ha logrado con ello mejorar los niveles de comunicación tanto a nivel externo como interno de la entidad.

- La mejora en la oferta de capacitaciones brindada por la entidad a sus usuarios las cuales incluyen las siguientes líneas de acción para el año 2018:

- 1) Formación en alta gerencia
- 2) Formación en red
- 3) Capacitaciones técnicas
- 4) Formación y capacitación virtual

Con ello se ha podido atender las necesidades de los usuarios con proyección a la mejora en la prestación del servicio.


4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Gestión estratégica

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 Departamento Administrativo del Servicio Civil	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-007
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Julio de 2018


Frente al análisis de contexto:

- Listar los factores externos e internos que hacen parte del contexto de la organización asegurando que la lista sea suficiente para iniciar el análisis. Un ejemplo de estos factores los brinda la norma ISO 9002:2016:
 - ✓ Factores externos: económicos, sociales, políticos, tecnológicos, legales y reglamentarios, entre otros.
 - ✓ Factores internos: Desempeño de procesos, recursos, infraestructura, cultura organizacional, desempeño del personal, capacidad de los procesos, entre otros
 - Analizar cada factor de contexto evaluando la incidencia tanto positiva como negativa frente al cumplimiento de la misionalidad, los objetivos estratégicos y el desempeño de la entidad a fin de preparar la información para definir riesgos y oportunidades.
 - Tener en cuenta dentro del análisis de contexto que hay factores que cambian cada 4 años como es el PDD (Plan Distrital de Desarrollo) el cual exige que el planteamiento estratégico de la entidad se revise y se articule a dichos lineamientos, y a otros que son emergentes y que inciden en el desempeño de la entidad como es el caso del surgimiento de un nuevo requisito legal.
-
- Incluir en el momento adecuado el análisis de contexto relacionado con las directrices que presentará de la DDDI (Dirección Distrital de Desarrollo Institucional) respecto a la articulación de la norma NTD 001:2011 y MIPG como requisito de ley que definirá el modelo para las entidades distritales en materia de sistemas de gestión.
 - Considerar la selección de una metodología para analizar los factores de contexto como, por ejemplo, el DOFA, PESTAL o una lluvia de ideas que permita profundizar y obtener conclusiones particulares de cada grupo de factores.
-
- Entender el análisis de los requisitos de las partes interesadas como un ejercicio de diagnóstico útil para saber el grado en que la entidad cumple con los mismos y pueden generarse riesgos y oportunidades para mejorar la relación con los mismos y por tanto el desempeño del sistema de gestión.

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

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



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-007
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Julio de 2018


Frente a los objetivos de calidad y relacionados:

- Revisar los objetivos del subsistema de calidad a fin de aterrizarlos a la realidad de la entidad evitando confundirlos con los principios de calidad establecidos por las normas internacionales como son “Enfoque por procesos”, “Enfoque al cliente” y “Toma de decisiones basadas en hechos”. Es importante establecer un objetivo que esté relacionado con el cliente-usuario, el PDD y la misma entidad.
- Revisar los objetivos de calidad a fin de concluir sobre el grado que éstos aportan a la misionalidad, los requisitos del cliente, el análisis de contexto y a la mejora continua. Es importante aclarar que los objetivos deben declararse con verbos dinámicos que permitan que al implementarse la entidad mejore continuamente su desempeño. Se recomienda revisar en particular el objetivo asociado a los procesos misionales dado que en la actualidad se orientan solo a caracterizar cada servicio. Es necesario incluir ir más allá mencionando el incremento de la satisfacción de los clientes a través del ejercicio de caracterización.
- Revisar la configuración de indicadores en todos los procesos del sistema de calidad de tal manera que se minimicen las mediciones de cumplimiento que solo permiten concluir si se hizo la actividad que se está analizando a través de la medición. En su lugar es necesario migrar a indicadores que midan además de la eficacia (Grado en que se cumple con el objetivo de los procesos), la eficiencia y el impacto a través de la efectividad. Los indicadores de eficiencia son aquellos que miden el grado en que se usan los recursos por lo cual se incorporan variables asociadas a costos, presupuestos, optimización del recurso, entre otros. El impacto mide el grado en que la entidad realiza aportes a la sociedad a través del cumplimiento de su misionalidad.
- Fortalecer en la Revisión por la Dirección las decisiones que se van a tomar con la inclusión de nuevos factores de contexto como parte de las salidas que contribuyan a mejorar el desempeño del sistema de gestión.
- Fortalecer en todas las personas de la entidad el pensamiento basado en riesgos a fin de migrar a una cultura preventiva que permita anticiparse a los problemas y solucionarlos antes que éstos se materialicen.

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 Departamento Administrativo del Servicio Civil	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-007
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Julio de 2018


Sistema de gestión- Control y seguimiento

- Revisar la estructura de los documentos del sistema de calidad a fin de hacerlos más sencillos y prácticos para facilitar su consulta e implementación. Si bien, es importante asegurar la documentación de los procesos, se podría pensar en un contenido con una estructura más liviana y un contenido basado en la complejidad de los procesos y la cultura de la entidad.
- Actualizar la caracterización del proceso “Sistema de Gestión” teniendo en cuenta que el traslado de responsabilidad en el liderazgo y administración del programa de auditorías internas de calidad desde Control Interno al área de Planeación.
- Frente al procedimiento de “Auditorías de calidad”:
 - ✓ Evaluar la conveniencia de separar las disposiciones para la auditoria de control interno y las de calidad basada en la norma ISO 9001.
 - ✓ Hacer la diferenciación en el procedimiento entre “Programa” y “Plan de auditoria”.
 - ✓ Incluir el perfil del auditor contratado desde los requisitos de competencia basados en la educación, experiencia y formación.
 - ✓ Fortalecer la alineación del procedimiento con la norma ISO 19011:2011 respecto a los riesgos de auditoria, al igual que los requisitos de planeación en cuanto a estado e importancia de los procesos, los cambios, y los resultados de auditorías previas
- Incluir en el “Procedimiento de elaboración y seguimiento de plan de mejoramiento”:
 - ✓ El acompañamiento de la Oficina de Planeación para la construcción de acciones correctivas.
 - ✓ La metodología para asegurar que las acciones correctivas son eficaces teniendo en cuenta la eliminación de causas y la no repetición del problema,
 - ✓ Hacer énfasis en el documento en la necesidad de tomar correcciones y cuando aplique.
 - ✓ Ajustar el formato de plan de mejoramiento para dar opción de describir las correcciones.
 - ✓ Definir cómo se va a hacer frente a las consecuencias de las NC desde la corrección.
 - ✓ Incluir disposiciones para dar respuesta a la actualización de riesgos cuando se detectan NC.

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. <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-007
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Julio de 2018

Recursos de físicos y ambientales

- Continuar con las acciones para la implementar el SGSST (Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo) cuyo objetivo es evitar lesiones y enfermedades laborales mediante la creación de espacios seguros y saludables en beneficio de las personas y la prestación del servicio. En particular, es importante dar finalizar la elaboración del programa ergonómico como parte de las acciones para atender este riesgo y evitar la aparición de lesiones osteomusculares.
- Incluir en el formato “Plan de mantenimiento preventivo y correctivo” de vehículos un espacio para registrar el seguimiento a las actividades y las decisiones tomadas de acuerdo a los resultados alcanzados.
- Implementar controles pre operacionales en los vehículos de la entidad como parte de las acciones del PESV (Plan estratégico de seguridad vial) para prevenir la aparición de accidentes viales relacionadas con la prestación del servicio. Al igual, es importante mejorar la trazabilidad de registros asociados con controles de riesgo vial tanto de las personas como de los vehículos.


Organización del trabajo

- Considerar hacer más práctico y sencillo el formato donde se registrar las salidas no conformes del proceso tomando como punto de partida los requisitos de la norma ISO 9001:2015 cuya exigencia está determinada por la descripción del evento, su solución, el nombre de la autoridad que libera, la descripción de concesiones y la nueva verificación cuando se corrigen las NC. De esta manera se podrían eliminar columnas del formato. Al igual evaluar la posibilidad de tipificar las NC y las soluciones para incluirlas en el procedimiento.

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 Departamento Administrativo del Servicio Civil	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-007
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Julio de 2018

- Revisar los indicadores del proceso teniendo en cuenta que la mayoría miden el grado en que se cumple con las actividades del proceso, pero no miden el desempeño del mismo. Es importante migrar hacia indicadores que evalúen características de calidad como eficacia, oportunidad de respuesta, eficiencia e impacto.

Gestión contractual


- Mencionar en el manual de contratación sobre la comunicación y la propiedad de los proveedores tanto a nivel de tangibles como de intangibles, al igual, determinar qué ocurre sin esa propiedad se llega a perder, dañar o deteriorar. Lo anterior a fin de estandarizar las disposiciones establecidas por la entidad en su relación con sus proveedores y contratistas.
- Tener en cuenta en el análisis de datos del indicador de “Cumplimiento del plan de adquisiciones”:
 - ✓ Registrar el impacto de no cumplir con la fecha estimada para suscribir desde el punto de vista del usuario.
 - ✓ Buscar períodos para analizar la información de tal manera que se consolide un mayor número de datos para tomar mejores decisiones.

Gestión de las TICS y Seguridad de la información

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>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-007
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Julio de 2018

- Recopilar en un solo documento la planificación del cambio asociado con la creación de la oficina de las TIC's a fin de facilitar el seguimiento de las actividades y asegurar el mantenimiento de la integridad del sistema de calidad por dicho cambio.
- Elaborar el plan de trabajo como producto del diagnóstico realizado en abril de 2018 cuyo resultado del 29% en la implementación de los estándares de la ISO 27001 advierte la necesidad de cerrar brechas a fin de dar cumplimiento a los requisitos de ley.
- Continuar con las acciones para fortalecer las actividades del proceso dirigidas hacia sus clientes internos y externos definiendo acuerdos de servicio que tengan en consideración la capacidad del proceso y las necesidades de los usuarios

Gestión del conocimiento

- Continuar con las acciones para iniciar la medición los siguientes indicadores del proceso los cuales contribuirán a evaluar su desempeño y generar oportunidades para su mejoramiento:
 - 1) Porcentaje de solicitudes de actualización atendidas antes de 3 días
 - 2) Respuestas oportunas a partes interesadas


Gestión del Talento Humano

- Formalizar en el manual de calidad las acciones para identificar, preservar y poner a disposición el conocimiento de la entidad desde el componente humano el cual incluye las publicaciones de conceptos y consultas que hacen los usuarios y las actividades de la you tuber, entre otras. Considerar la formalización de otras fuentes como son las lecciones aprendidas y el intercambio de conocimientos de los grupos de trabajo de los procesos. Tener siempre presente que este nuevo requisito de la norma pretende asegurar que el conocimiento se preserve dentro de la entidad.

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 Departamento Administrativo del Servicio Civil	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-007
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Julio de 2018

Gestión Documental

- Consolidar en un solo archivo los planes de acción relacionados con las actividades para dar cumplimiento a los 9 instrumentos archivísticos a fin de facilitar el seguimiento de las mismas y lograr el grado de eficacia establecido por el proceso.
- Realizar una evaluación del grado en que se cumple con los requisitos legales en materia de gestión documental a fin de conocer las brechas que se requieren cerrar para asegurar el cumplimiento de dicha normatividad.
- Fortalecer el análisis de datos del indicador de cumplimiento de actividades del proceso respecto al plan documental indicando las actividades que no se lograron implementar, el impacto de esa omisión y la necesidad de tomar acciones frente al resultado alcanzado.

Gestión de las comunicaciones

- Continuar con las acciones conocer a través de una encuesta de opinión la preferencia de los usuarios en cuanto a los medios por el cual se entera de la información emitida por el DASCD a fin de tomar decisiones y acciones para mejorar la comunicación.


Bienestar, desarrollo y medición del rendimiento

- Revisar el contenido y la manera de hacer preguntas en las listas de chequeo empleadas para verificar los elementos clave antes de la prestación del servicio de capacitaciones y actividades de bienestar. Considerar reducir el número de preguntas y desde el mismo formato identificar y registrar la solución de las NC presentadas.
- Fortalecer la justificación de la no aplicación del elemento de diseño y desarrollo teniendo en consideración los requisitos de ley relacionados con el tema.

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 Departamento Administrativo del Servicio Civil	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-007
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Julio de 2018

5. DESCRIPCIÓN DE NO CONFORMIDADES			
No.	Proceso	Requisito que asociado	Descripción del hallazgo
1	Gestión estratégica	6.1.1	<p>No se han establecido riesgos y oportunidades procedente del análisis de los requisitos de las partes interesadas</p> <p>Evidencia: Ausencia de análisis de los requisitos de las partes interesadas que evidencie la necesidad o no de determinar riesgos y oportunidades (Plan estratégico institucional 2016-2020)</p>
2	Gestión estratégica	6.1.2.b.2	<p>A pesar que se han identificado los controles y acciones para abordar riesgos, no se ha definido la manera de evaluar la eficacia de los planes de acción para prevenir o reducir efectos no deseados</p> <p>Evidencia: Matriz de riesgos: E-GES-FM-007</p>
3	Gestión estratégica	9.3.2.c.1/e	<p>No se ha incluyó en la revisión por la dirección la información asociada la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades. Al no estar completa la información de las partes interesadas el análisis de su retroalimentación no fue suficiente.</p> <p>Evidencia: Ausencia de análisis de la información en el acta de revisión por la dirección de 18 de julio de 2018.</p>
4	Atención al ciudadano	10.2.1	<p>Ante el incumplimiento del indicador “Nivel de percepción satisfactoria del servicio de atención al ciudadano” en el mes de mayo de 2018 con un resultado del 76%, no se documentaron las acciones correctivas en el formato establecido en el sistema de calidad.</p> <p>Evidencia: Ausencia de evidencia de documentación de la AC</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




 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-007
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Julio de 2018

5	Recursos físicos	10.2.1.b.	<p>No se evidencia que se haya evaluado la necesidad de tomar acciones correctivas ante el resultado de la toma de inventarios realizada el 7 y 10 de noviembre de 2017 el cual concluyó que hacían faltan 6 elementos en el almacén.</p> <p>Evidencia: Ausencia de evidencia que concluya sobre la necesidad de tomar acciones correctivas</p>
6	Organización el trabajo	8.7.2	<p>Para las actividades del proceso realizadas en el año 2018, no se asegura que las salidas no conformes se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.</p> <p>Evidencia: Ausencia de registro de las salidas no conformes en el formato "Identificación, control y seguimiento de producto no conforme"</p>
7	Gestión del talento humano	7.1.4	<p>No se cuenta con un programa de intervención para atender el factor psicosocial el cual es importante para asegurar el ambiente en la operación de los procesos.</p> <p>Evidencia: Ausencia del programa de intervención para atender el riesgo psicosocial según encuesta realizada en el año 2016. Entre otros factores calificados con riesgo "Alto" y "Muy alto" se identifica el liderazgo y las relaciones interpersonales.</p>
8	Gestión y desarrollo de capital humano	8.1	<p>No se diligenció el documento "Lista de Chequeo", M-DCH-FM-019, para la capacitación "Acoso laboral y sexual" realizada el 11 de julio en las instalaciones de la Secretaria de Salud por lo cual no se asegura que se hayan revisado las condiciones previas al evento necesarias para cumplir con los requisitos del servicio.</p> <p>Evidencia: Ausencia del registro el cual requiere ser diligenciado conforme a las directrices establecidas en el documento "Ejecución de actividades de capacitación externa" M-DCH-PR-004</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




 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-007
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Julio de 2018

9	Gestión y desarrollo de capital humano	8.7	<p>Para las actividades de capacitación realizadas en el año 2018, no se asegura que las salidas no conformes se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.</p> <p>Evidencia: Ausencia de registro de las salidas no conformes en el formato "Identificación, control y seguimiento de producto no conforme"</p>
10	Gestión de comunicaciones	7.4	<p>No se ha determinado el qué, cuándo, a quién, cómo y quién comunica al interior y exterior de la entidad.</p> <p>Evidencia: Ausencia de mecanismo de planificación de las comunicaciones</p>
Total de no conformidades:			10
6. ANÁLISIS GRÁFICO			

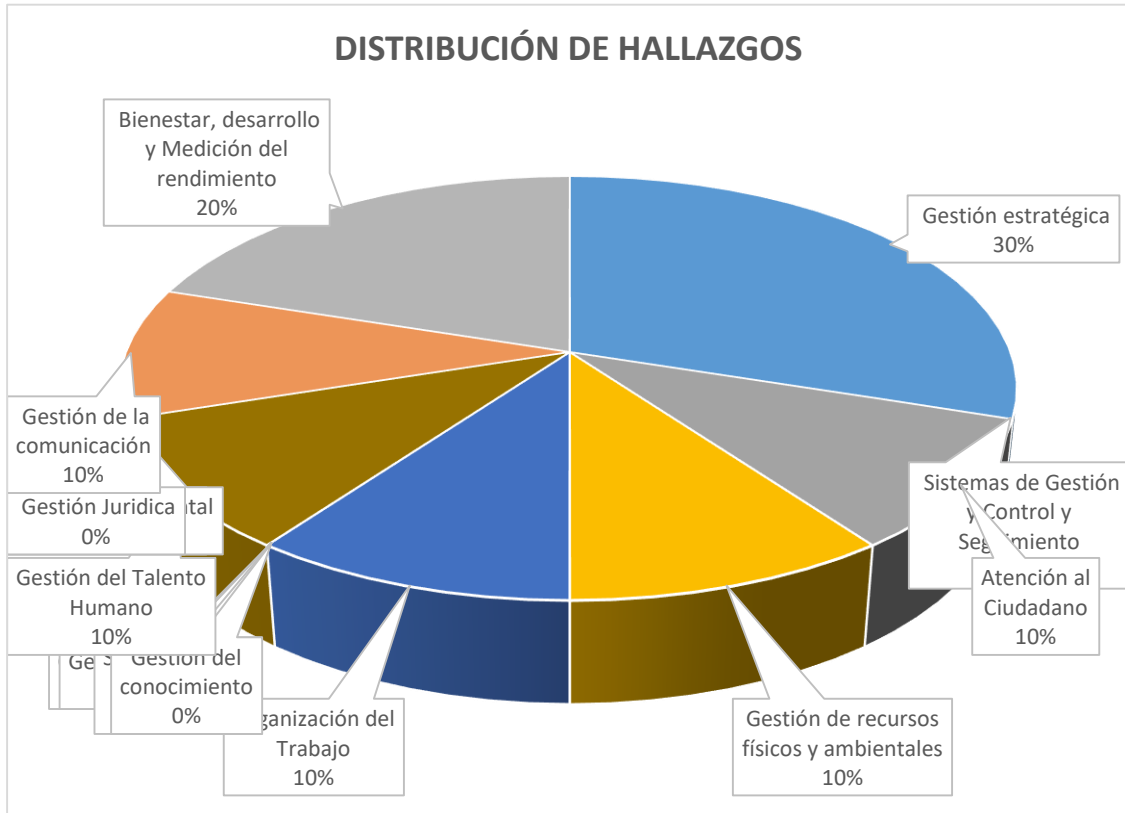
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

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 Departamento Administrativo del Servicio Civil	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-007
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Julio de 2018

Número de no Conformidades por Proceso



- ✓ Gestión estratégica: 3
- ✓ Sistemas de Gestión y Control y Seguimiento: 0
- ✓ Atención al Ciudadano: 1
- ✓ Gestión de recursos físicos y ambientales: 1
- ✓ Organización del Trabajo: 1
- ✓ Gestión Contractual: 0
- ✓ Gestión de las TICS: 0
- ✓ Seguridad de la Información: 0
- ✓ Gestión del conocimiento: 0
- ✓ Gestión del Talento Humano: 1
- ✓ Gestión Financiera: 0
- ✓ Gestión documental: 0
- ✓ Gestión Jurídica: 0
- ✓ Gestión de la comunicación: 1

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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-007
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Julio de 2018

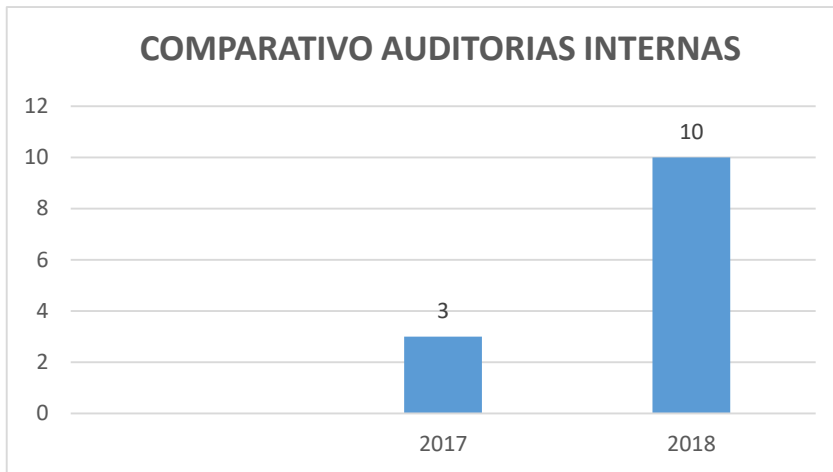
✓ Bienestar, desarrollo y Medición del rendimiento: 2

Análisis:

No se identifican procesos con un alto número de NC, sin embargo, en su orden, los dos procesos con mayor número de NC son Gerencia Estratégica y Bienestar, desarrollo y medición del rendimiento.

Comparativo entre Ciclos de Auditorias

En la última Auditoria interna de calidad realizada en la Entidad se realizaron varias observaciones y únicamente 3 no conformidades como tal declaradas.




Análisis: Se observa un aumento considerable en el número de no conformidades, lo cual es lógico por varias razones: 1. Este año se realizó por primera vez la auditoria bajo la versión 2015 de la norma ISO 9001, como la norma tiene varios requisitos nuevos los cuales apenas están en proceso de implementación y de entendimiento en la Entidad, muchos hallazgos son asociados a dichos requisitos. 2. La auditoría por primera vez en el 2018 se realiza con un auditor externo lo cual permite que sea más objetiva y que se generen hallazgos más enfocados en la mejora del sistema. 3. Cuando se ha realizado la auditoria interna con auditores internos se generan más observaciones que son enfocadas a recomendaciones, mas no a incumplimientos. 4. La experiencia y conocimiento en el Sistema de Gestión y la norma por parte de los auditores influye también en la variación de hallazgos.

7. RECOMENDACIONES PARA AUDITORIAS POSTERIORES

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

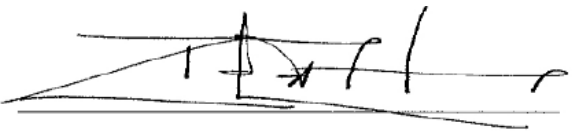


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-007
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Julio de 2018

Se evidenció una eficaz planeación del tiempo para este ciclo de auditorías. La recomendación es conservarlo.

8. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA:

Objetivos	Conclusiones
Realizar ciclo de auditoria interna para verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del DASCD	<p>En total se detectaron 10 NC distribuidas de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Planear: 30% 2) Hacer: 10% 3) Verificar: 40% 4) Actuar: 20% <p>Las principales oportunidades de mejora se encuentran en la comprensión e implementación de los requisitos nuevos de la norma ISO 9001:2015.</p>

EQUIPO AUDITOR	
NOMBRE	FIRMA
Raúl Eduardo Caicedo Acosta	

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

