

 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: 3.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Abril 2019

1. INFORMACIÓN GENERAL

AUDITORÍA:	INTERNA 2019
FECHA AUDITORÍA:	2019- 10- 29, 30, 31/ 11- 01
OBJETIVO:	<ol style="list-style-type: none"> Determinar el grado de conformidad del sistema de gestión del DASCD con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, Verificar la capacidad del sistema de gestión para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales Detectar oportunidades de mejora en los procesos auditados del Sistema de Gestión.
ALCANCE:	Abarca a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad
CRITERIOS:	<ol style="list-style-type: none"> Requisitos de la norma ISO 9001:2015. Requisitos legales y reglamentarios aplicables a la organización respecto al producto y/o servicio. Requisitos determinados por el cliente y/o partes interesadas. Requisitos internos establecidos para los diferentes procesos por parte de la organización.
EQUIPO AUDITOR:	Raúl Eduardo Caicedo Acosta (RCA)
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	Raúl Eduardo Caicedo	29/10/2019 8:15am - 11:00am	Director del DASCD y Jefe Oficina. Asesora de Planeación.
Gestión documental	Raúl Eduardo Caicedo	29/10/2019 11:00am - 12:30 pm	Líder de Gestión Documental. Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.
Sistema de gestión y control y seguimiento	Raúl Eduardo Caicedo	29/10/2019 1:30pm - 03:30pm	Jefe Oficina de Control Interno. Profesionales de apoyo. Profesionales Oficina Asesora de Planeación

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



SC-CER431153



CO-SC-CER431153

 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: 3.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Abril 2019

PROCESO / ACTIVIDADES AUDITADAS	EQUIPO AUDITOR	HORA	PERSONAS QUE ATIENDEN LA AUDITORÍA
Gestión de la comunicación	Raúl Eduardo Caicedo	29/10/2019 03:30 pm a 5:00 pm	Asesor de comunicaciones.
Atención al Ciudadano	Raúl Eduardo Caicedo	30/10/2019 7:30am - 9:30am	Líder del proceso de Atención al Ciudadano. Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.
Gestión de recursos físicos y ambientales	Raúl Eduardo Caicedo	30/10/2019 9:30 am 11:30 am	Líder del proceso de Gestión de Recursos Físicos y Ambientales. Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.
Gestión del conocimiento	Raúl Eduardo Caicedo	30/10/2019 11:30 am - 1:00pm	Jefe Oficina Asesora de Planeación Líder de proceso de Gestión del conocimiento
Gestión Contractual	Raúl Eduardo Caicedo	31/10/2019 7:15 am - 9:15 am	Líder del Proceso de Gestión de Contractual Subdirectora Técnico Jurídica
Gestión de las TICS	Raúl Eduardo Caicedo	31/10/2019 11:00am - 12:30pm	Jefe Oficina de TICS Profesionales de la OTIC
Seguridad de la Información	Raúl Eduardo Caicedo	31/10/2019 11:00am - 12:30pm	Jefe Oficina de TICS Profesionales de la OTIC

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



SC-CER431153



CO-SC-CER431153

 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: 3.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Abril 2019

PROCESO / ACTIVIDADES AUDITADAS	EQUIPO AUDITOR	HORA	PERSONAS QUE ATIENDEN LA AUDITORÍA
Gestión del Talento Humano	Raúl Eduardo Caicedo	31/10/2019 1:30pm - 3:30 pm	Líderes de talento Humano Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario
Gestión Jurídica	Raúl Eduardo Caicedo	31/10/2019 3:30pm - 5:00 pm	Líder del proceso de Gestión Jurídica Subdirectora Técnico Jurídica
Gestión financiera	Raúl Eduardo Caicedo	1/11/2019 7:30 am - 09:00am	Responsables de contabilidad y presupuesto y Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario
Organización del trabajo	Raúl Eduardo Caicedo	1/11/2019 9:00am - 12:00 pm	Líder del proceso de Organización del Trabajo Subdirectora Técnico Jurídica
Bienestar, desarrollo y Medición del rendimiento	Raúl Eduardo Caicedo	1/11/2019 1:00 pm - 4:00 pm	Subdirector de Gestión Distrital de Bienestar, desempeño y desarrollo y profesionales líderes de los servicios.
Sistemas de Gestión y Control y Seguimiento (auditoría interna)	Wilmar Amado	08/11/2019 1:00 pm – 2:00 pm	Jefe Oficina de Control Interno. Profesionales de apoyo. Profesionales Oficina Asesora de Planeación

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 el repositorio de documentos SIG del DASC.

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



SC-CER431153



CO-SC-CER431153

 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: 3.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Abril 2019

3. ASPECTOS POSITIVOS

GESTIÓN ESTRATÉGICA

- La mejora en la planeación de los nuevos requisitos de la norma ISO 9001:2015 respecto a lo encontrado en la auditoría de 2018 en donde se detectaron grandes oportunidades de mejora respecto al tema. Se evidencia un mayor cumplimiento de los requisitos y comprensión de los mismos.
- La realización de dos revisiones por la dirección al año permite realizar un seguimiento continuo al desempeño del sistema de gestión de la calidad y a los compromisos adquiridos en las mismas.
- El reconocimiento que realizan los grupos de valor de la entidad en las encuestas de satisfacción los cuales califican en un alto nivel aspectos como las actividades de bienestar, la calidad de los docentes y medios virtuales de las capacitaciones, el FRADEC, los medios de comunicación y la plataforma PAO, entre otros.

GESTIÓN DOCUMENTAL

- El potencial del plan de acción establecido para la vigencia 2020- 2024 el cual incluye actividades que van a dar un soporte importante para dar cumplimiento al objetivo del proceso como son inspecciones en archivo central, mantenimiento de instalaciones y sistemas de almacenamiento, saneamiento y monitoreo ambiental, atención a emergencias y desastres, al igual que acciones de capacitación y sensibilización.
- El cumplimiento de las actividades de los proyectos del proceso los cuales superan las metas establecidas.

SISTEMA DE GESTIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO

- La reciente implementación del aplicativo en el que se registra el seguimiento a las acciones correctivas ayudará a recopilar información de los procesos, al igual que consolidarla y lanzar alertas tempranas para asegurar una implementación oportuna.
- El detalle de los hallazgos de la auditoría interna del año 2018. El informe contempla un gran porcentaje de aspectos por mejorar del total de hallazgos reportados, lo que evidencia la profundidad del ejercicio y su aporte a la mejora continua de la organización.
- La información porcentual de las no conformidades por proceso incluidas en el informe de auditoría del año 2018, así como el análisis entre periodos y la relación de los hallazgos con el ciclo PHVA, porque brinda a la organización un panorama del estado global del sistema de gestión respecto al cumplimiento de los requisitos evaluados.

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

- La creación del Comité de Redacción que ayudará a normalizar las comunicaciones de los directivos de la entidad con sus partes interesadas externas a fin de contar con un solo modelo de interacción que permitirá unificar criterios en la oferta de servicios.

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



SC-CER431153



CO-SC-CER431153

 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: 3.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Abril 2019

ATENCIÓN AL CIUDADANO
<ul style="list-style-type: none"> La mesa de ayuda a través del aplicativo Help People, actualmente en ambiente de prueba, como herramienta para entablar una relación directa con los clientes y mejorar el grado de comunicación.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y AMBIENTALES
<ul style="list-style-type: none"> El proyecto para rediseñar el proceso a partir de la revisión y actualización documental lo cual ayudará a incluir disposiciones para atender los cambios que se han presentado en los últimos periodos.
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> El aplicativo PLAN DE ACCION DASC el cual ayudará a gestionar los proyectos del proceso a través de la definición de los requisitos de cada uno de ellos, la conservación de evidencias, los resultados de seguimiento y las acciones para orientar a resultados.
GESTIÓN CONTRACTUAL
<ul style="list-style-type: none"> Los aplicativos informáticos del proceso permiten realizar ejercicios de trazabilidad al conservar la información asociada a los contratos que celebra la entidad con personas naturales y jurídicas.
GESTIÓN DE LAS TICS
<ul style="list-style-type: none"> La lección aprendida relacionada con la materialización del riesgo asociado a la indisponibilidad de la infraestructura tecnológica la cual ayudó a incrementar los controles del proceso y con ello tomar decisiones oportunas ante la posibilidad de un evento adverso. El aplicativo HELP PEOPLE como ayuda para gestionar los requerimientos e incidentes de los usuarios del proceso mediante la recopilación de las necesidades y las respuestas a la mismas. Al igual, la rigurosidad de su diseño al no permitir cerrar los casos cuando el usuario no está satisfecho.
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Las actividades gestionadas desde el proceso para poder detectar comportamientos y prácticas indebidas que atentan contra la seguridad de la información como medio para educar a las personas que inciden en estos resultados.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
<ul style="list-style-type: none"> Las actividades de bienestar laborales entre las cuales se identifican la entrega de reconocimiento el día de cumpleaños, la conmemoración del día del trabajo, la celebración del día de la familia, las entregas de bonos para tomar servicios de Compensar, la celebración del día de los niños y las jornadas de vacaciones recreativas, entre otras.

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 el repositorio de documentos SIG del DASC.

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: 3.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Abril 2019

GESTIÓN JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> Los resultados de desempeño del proceso los cuales muestran eficacia del 100% en el cumplimiento de su objeto el cual se orienta a realizar la defensa judicial de la entidad. La elaboración de dos nuevos documentos para soportar el actuar del proceso como son el de conciliaciones extrajudiciales y el de acción de repetición los cuales ayudarán a normalizar las actividades, independiente de las personas que lo implementen.
GESTIÓN FINANCIERA
<ul style="list-style-type: none"> Los resultados del indicador de oportunidades en la presentación de informes contables, que, aunque constituye un requisito de ley, arroja un dato del 100% a lo largo del año 2019 atribuido a la gestión que realiza el proceso en estar al día en los conocimientos de los requisitos legales, las acciones ante las novedades realizadas por la Oficina de Control Interno y la definición de implementación de controles, entre otros.
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> La creación de dos nuevos indicadores para medir el cumplimiento en la oportunidad de respuesta de conceptos y el grado de satisfacción de las asesorías técnico jurídicas presenciales permite al proceso conocer el grado en que se cumple con los términos de ley y el impacto a sus clientes. Los dos proyectos que adelante del proceso los cuales contribuirán a mejorar y gestionar el conocimiento de las entidades usuarias del servicio del DASCDC como son el levantamiento del "Mapa normativo en materia de talento humano en el Distrito el cual se deja a disposición de los usuarios" y los "Análisis de impactos de las organizacionales en reestructuración"
BIENESTAR, DESARROLLO Y MEDICION DEL RENDIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> Los dos nuevos procedimientos del proceso como son el de evaluación de competencias comportamentales de gerentes públicos y el de gestión de seguridad y salud en el trabajo para atender las necesidades de los usuarios conforme a las nuevas tendencias del servicio observadas en 2019. Las alianzas establecidas con entidades como la CCB, Compensar, Secretaria Ambiente, Idartes, OFB, ILUD y Berlitz, entre otros, para ofrecer a servidores públicos y contratistas nuevas alternativas de capacitación y bienestar con una alta acogida por parte de estos usuarios. Las nuevas temáticas creadas en el proceso para atender las necesidades del usuario entre las cuales se destacan, la REC (red de especialistas del conocimiento), las metodologías ágiles, SST, el derecho disciplinario y el control social al empleo público, entre otras.

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 el repositorio de documentos SIG del DASCDC.

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: 3.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Abril 2019

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

GESTIÓN ESTRATÉGICA

- Concluir en el ejercicio de actualización del contexto sobre la necesidad o no de definir nuevos riesgos y oportunidades conforme a los cambios en los factores analizados. También es importante tener en cuenta que a través del tiempo pueden surgir situaciones a nivel del entorno y de la entidad que podrían generar la necesidad de identificar nuevos riesgos y oportunidades.
- Revisar la aplicación del concepto de pertinencia a la hora de definir las partes interesadas y sus requisitos. Tener presente que la entidad cuenta con varios grupos de interés, pero no todos podrían ser pertinentes para el desempeño del sistema de gestión de la calidad; la misma situación se presenta para los requisitos de los mismos los cuales la entidad debe seleccionarlos teniendo en cuenta su impacto frente a sus objetivos.
- Revisar el contexto relacionado con los cambios que ha atravesado el proceso de Organización del trabajo e cuanto a los productos y servicios ofrecidos en 2019 los cuales pueden incorporar elementos del diseño y ser una tendencia relacionada con las necesidades de los grupos de valor. Recordar que la versión 2015 de la norma ISO 9001 exige que se justifique el alcance y las no aplicabilidades. Lo anterior puede dar lugar a incluir el elemento 8.3 Diseño y Desarrollo de productos y servicios en el sistema de gestión de la calidad de la entidad.
- Revisar las directrices establecidas la política de calidad a fin de asegurar que cada una de ellas es tenida en cuenta a la hora de establecer los objetivos del sistema de gestión a fin de evitar omitir compromisos establecidos por la Alta Dirección en su política.
- Continuar con la iniciativa de mejorar la definición de indicadores de los procesos de tal manera que se migre del concepto de cumplimiento al de eficacia a fin de asegurar que se está evaluando el desempeño de los procesos. También es importante diferenciar aquellos procesos que miden los indicadores frente a los que responsables de los resultados, a fin de asegurar que los roles están entendidos y se actúe en consecuencia.

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 el repositorio de documentos SIG del DASC.

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: 3.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Abril 2019

<ul style="list-style-type: none"> Revisar la documentación asociada a la gestión del riesgo, al igual que la implementación de la misma: <ul style="list-style-type: none"> Incluir en el documento los conceptos de apetito y toleración al riesgo a fin que la entidad determine los niveles de aceptación, al igual que las desviaciones permitidas lo cual permitirá tomar acciones conforme a los resultados alcanzados en sus procesos. Revisar cada una de las instrucciones que se presentan en la guía del riesgo V4 del DAFP a fin de evaluar el grado en que estas se cumplen tanto en la política del DASCD como en su implementación. Revisar en particular la necesidad de hacer visible las actividades para tratar los riesgos altos y extremos para así facilitar el seguimiento a la eficacia de los mismos, al igual que incluir los indicadores de eficacia para ver la evolución de los mismos. Fortalecer los conocimientos básicos asociados a la gestión del riesgo en todas las personas responsables por su implementación al interior de los procesos como aspecto fundamental para obtener los resultados que se quieren lograr con la misma. Asegurar que el seguimiento que realizan las líneas de defensa se orienten a detallar el grado en que se implementan los controles particulares establecidos para tratar el riesgo, así como la evaluación de la eficacia de los resultados obtenidos. Tener en cuenta que las “oportunidades de mejora” como entrada para la revisión por la dirección son aquellas que los procesos sugieren para incrementar el resultado en su desempeño y que también hay “oportunidades de mejora” que toma la Alta Dirección como producto del análisis de toda la información del ejercicio.
GESTIÓN DOCUMENTAL
<ul style="list-style-type: none"> Generar indicador de eficacia que evalúe el grado en que se cumple el objetivo del proceso el cual está asociado a administrar la documentación de archivo recibida y producida siguiendo la normatividad, al igual que garantizar la conservación y preservación de la memoria institucional. Lo anterior teniendo en cuenta que el indicador actual mide el grado en que se cumplen actividades, pero no la eficacia de las mismas.
SISTEMA DE GESTIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> Incluir en el procedimiento de Elaboración y seguimiento al plan de mejoramiento la manera de evaluar la eficacia de las acciones correctivas como etapa previa al cierre. Tener en cuenta que la eficacia obedece a la eliminación de las causas establecidas y la no repetición del problema o el control del mismo.
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer los mecanismos de seguimiento a las acciones correctivas con el fin de garantizar su cierre en los tiempos planificados, lo anterior teniendo en cuenta que los planes de acción resultantes de la auditoría interna del año 2018 han sobrepasado los plazos establecidos en un 50%, de acuerdo a lo relacionado en el respectivo reporte.

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 el repositorio de documentos 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: 3.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Abril 2019

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la Matriz de comunicaciones con la información que se presenta en el documento de Planeación Institucional relacionadas con las necesidades de las partes interesadas. También es importante tener en cuenta todos los requisitos de comunicación que exige la norma ISO 9001:2015, en particular la de los proveedores.
ATENCIÓN AL CIUDADANO
<ul style="list-style-type: none"> Definir fechas y responsables de las actividades planeadas para mejorar los aspectos que arrojaron un menor índice de satisfacción en las encuestas a fin de facilitar el seguimiento oportuno de las mismas. Documentar las acciones asociadas con la implementación del aplicativo Help People como parte de la planeación del cambio del proceso que ayude a definir impactos, consecuencias potenciales, actividades y responsables a fin de mantener la integridad del proceso. Fortalecer el análisis de datos de los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas mensualmente a fin de visualizar tendencias que ayuden a tomar mejores decisiones con mayor certeza. Evaluar la conveniencia de contar con respuestas prototipos que ayuden a agilizar la oportunidad de respuestas a las PQRS haciendo un balance entre agilidad y eficacia evitando errores a la hora de seleccionar la respuesta adecuada. Tomar acciones frente a los resultados del seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo de Bogotá Te Escucha enviado mensualmente por la Secretaría General de la Alcaldía en donde se generan observaciones respecto a las respuestas en cuanto a coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y AMBIENTALES
<ul style="list-style-type: none"> Tomar urgencia para radicar ante la autoridad vial el PESV (Plan estratégico de seguridad vial), como parte de las acciones para poder cumplir con los requisitos asociados al tema y evitar requerimientos legales. Fortalecer la planeación del mantenimiento de la infraestructura locativa mediante la consolidación de actividades bajo un solo concepto que permita realizarlas en un solo momento en el tiempo. Al igual, es importante tener en cuenta antes de la elaboración del plan, la asignación del presupuesto a fin de evitar incumplimientos de actividades.
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> Tener en cuenta en la planeación de los proyectos los objetivos que se persiguen con cada uno de ellos, al igual que el alcance de los mismos. Es importante que desde una fase inicial se incorporen estos elementos a fin de conocer las responsabilidades del DASCD frente a los proyectos de gestión del conocimiento.

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 el repositorio de documentos 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: 3.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Abril 2019

GESTIÓN CONTRACTUAL
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer los conocimientos en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 por parte de las personas que hacen parte del proceso, al igual que los conceptos asociados a las Compras como son la selección, evaluación y reevaluación de proveedores y las demás disposiciones que se presentan en los procedimientos internos.
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer el análisis de causalidad del indicador de contratos celebrados oportunamente agrupando las tendencias externas que inciden en su resultado como paso fundamental para solicitar a las áreas responsables, las acciones correctivas y con ello asegurar el cumplimiento de metas.
<ul style="list-style-type: none"> Evaluar la conveniencia de medir de forma acumulada el indicador de cumplimiento de plan anual de adquisiciones para conocer el grado en que éste se cumple a través del tiempo.
GESTIÓN DE LAS TICS
<ul style="list-style-type: none"> Registra en el formato AT-TIC- FM-007 las soluciones dadas a cada una de las inconsistencias detectadas en las inspecciones que se realizan a los diferentes mecanismos que aseguran la disponibilidad de la estructura tecnológica a fin de facilitar la trazabilidad cuando un evento así lo requiera.
<ul style="list-style-type: none"> Recolectar la información de inconsistencia detectadas en el anterior formato a fin de evaluar tendencias que permitan tomar acciones tempranas para fortalecer el riesgo asociado a la no disponibilidad de infraestructura tecnológica.
<ul style="list-style-type: none"> Continuar con la recopilación de la información para medir el grado en que se cumple con los niveles de servicio a los usuarios internos como medida para evaluar la eficacia del proceso.
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la conservación de los registros de capacitación del proceso en un solo archivo a fin de recuperarlos fácilmente cuando un evento así lo requiera.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
<ul style="list-style-type: none"> Revisar las necesidades de formación de los diferentes cargos que se presentan en el Manual de funciones y competencias laborales asegurando que la información sea la propia para atender las funciones del cargo evitando sobredimensionamientos o repeticiones respecto a los requisitos de educación.
<ul style="list-style-type: none"> Continuar con las acciones para intervenir las dimensiones de liderazgo y demanda del trabajo conforme a los resultados obtenidos en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial a fin de atender la población expuesta a este riesgo y reducir los efectos ocasionados por el mismo.

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



SC-CER431153



CO-SC-CER431153

 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: 3.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Abril 2019

- Formalizar la planeación de las actividades relacionadas con la gestión del conocimiento que integre las actividades actuales y futuras que permita:
 - Determinar los necesarios para la operación de los procesos.
 - Mantenerlos y tenerlos a disposiciones de los cargos que lo requieran
 - Considerar los conocimientos futuros para atender las necesidades cambiantes de la entidad.

GESTIÓN JURÍDICA

- Revisar la calificación del impacto del riesgo asociada con la presencia de una condena por parte de operadores judiciales, con fallo desfavorable, con una valoración asignada de 3 en tanto podría asignarse un valor de 5 teniendo en cuenta el impacto para la entidad.

GESTIÓN FINANCIERA

- Asegurar la medición de indicadores conforme a los períodos establecidos a fin de monitorear las variables oportunamente y tomar acciones conforme a los resultados alcanzados.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

- Crear un riesgo frente al no cumplimiento al 100% en la oportunidad de respuesta de conceptos conforme a los términos de ley teniendo en cuenta la posible afectación ocasionada en la misionalidad de la entidad.
- Medir la oportunidad de aquellos usuarios cuyas respuestas superan los términos de ley a fin de mostrar la gestión del proceso frente a algunos grupos de valor.
- Fortalecer el formato en el que se registran los resultados de las asesorías que incluya el objetivo de la misma, el alcance y el nombre del asesor que atiende y gestiona las necesidades del usuario, así mismo es importante diligenciar todos los espacios establecidos a fin de evitar ambigüedades a la hora de hacer seguimiento a la información que allí se presenta.

BIENESTAR, DESARROLLO Y MEDICIÓN DEL RENDIMIENTO

- Fortalecer el seguimiento de las algunas alianzas con entidades indicando el grado en que cada parte cumple con sus obligaciones.
- Potencializar el conocimiento de este proceso frente a la gestión del conocimiento para ofrecer a los grupos de valor un nuevo servicio atendiendo a las necesidades actuales que requiere la implementación del MIPG en las entidades distritales y nacionales

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



SC-CER431153



CO-SC-CER431153

 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: 3.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Abril 2019

5. DESCRIPCIÓN DE NO CONFORMIDADES			
No.	Proceso	Requisito asociado	Descripción del hallazgo
1	Gestión Estratégica	6.2	<p>Si bien se han definido indicadores para medir los objetivos del sistema, éstos se orientan al cumplimiento de las actividades y no al grado en que los mismos son eficaces.</p> <p>Evidencia: Definición de objetivos en el Manual de Calidad.</p>
2	Gestión Estratégica	6.1.2.b.2.	<p>La entidad no ha planificado la manera de evaluar la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p> <p>Evidencia: Ausencia de identificación de método para evaluar la eficacia de las actividades asociadas a los riesgos. En el caso de las oportunidades (proyectos), se mide cumplimiento de actividades, pero no eficacia.</p> <p>Documentos: Matriz E-GES-FM-007, V8, Proyectos de los procesos.</p>
3	Gestión Estratégica	9.3.2.c.1.	<p>La revisión por la dirección no incluye tendencias ni retroalimentación de las siguientes partes interesadas: Secretaria General, Comisión Nacional del Servicio Civil y DAFP.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Acta de Revisión por la Dirección, agosto 28 de 2019</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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



SC-CER431153



CO-SC-CER431153

 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: 3.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Abril 2019

4	Atención al Ciudadano	10.2	<p>Ante el incumplimiento del indicador de Oportunidad en las respuestas a las PQRS con una meta de 100% y un resultado de 84%, 67%, 82% y 84% en los meses de abril, junio, julio y agosto de 2019, no se documentaron acciones correctivas para evitar la recurrencia del problema.</p> <p>Evidencia: Ausencia de acciones correctivas documentadas.</p>
5	Gestión del Talento Humano	7.2	<p>No se evidenció que se haya evaluado el grado en que el nuevo Jefe de la Oficina TIC con fecha de ingreso 20 de mayo de 2019, cuenta con los conocimientos en gestión de tecnologías de información y telecomunicaciones, gerencia de proyectos tecnológicos y contratación pública conforme a lo establecido en el Manual de Funciones y Competencias del 3 de septiembre de 2018.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Ausencia de evidencias que demuestren los conocimientos den los temas expuestos.</p>
6	Gestión del Talento Humano	10.2	<p>Ante el incumplimiento de ejecución del programa estratégico de talento humano con una meta de 100% y un resultado de 80%, 80%, 88%, 92%, 92%, 91% y 93% en los meses enero a junio de 2019, no se documentaron acciones correctivas para evitar la recurrencia del problema.</p> <p>Evidencia: Ausencia de acciones correctivas documentadas.</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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



SC-CER431153



CO-SC-CER431153

 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: 3.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Abril 2019

7	Bienestar, desarrollo y medición del rendimiento	8.7	<p>No se han establecido disposiciones para detectar y controlar las salidas no conformes de los servicios de evaluación de competencias comportamentales de gerentes públicos y el de gestión de seguridad y salud en el trabajo</p> <p>Evidencia: Ausencia de información documentada relacionada con el tema.</p>
---	--	-----	---

Total de no conformidades:	7
-----------------------------------	---

6. ANÁLISIS GRÁFICO

<p> Número de no Conformidades por Proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión estratégica: 3 • Sistemas de Gestión y Control y Seguimiento: 0 • Atención al Ciudadano: 1 • Gestión de recursos físicos y ambientales: 0 • Organización del Trabajo: 0 • Gestión Contractual: 0 • Gestión de las TICS: 0 • Seguridad de la Información: 0 • Gestión del conocimiento: 0 • Gestión del Talento Humano: 2 • Gestión Financiera: 0 • Gestión documental: 0 • Gestión Jurídica: 0 • Gestión de la comunicación: 0 • Bienestar, desarrollo y Medición del rendimiento: 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 el repositorio de documentos 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: 3.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Abril 2019

DISTRIBUCIÓN DE NO CONFORMIDADES POR PROCESO



- Gestión estratégica
- Sistemas de Gestión y Control y Seguimiento
- Atención al Ciudadano
- Gestión de recursos físicos y ambientales
- Organización del Trabajo
- Gestión Contractual
- Gestión de las TICS
- Seguridad de la Información
- Gestión del conocimiento
- Gestión del Talento Humano
- Gestión Financiera
- Gestión documental
- Gestión Jurídica
- Gestión de la comunicación
- Bienestar, desarrollo y Medición del rendimiento

Se evidencia mayor número de hallazgos en el proceso de Gerencia estratégica, al igual que en la auditoría interna del 2018, lo cual tiene sentido ya que los mayores cambios de la versión 2015 de la norma ISO 9001, son en los temas estratégicos, los cuales son abordados desde este proceso.

Comparativo entre Ciclos de Auditorias

Análisis:

- Número de NC auditoría 2018: 10
- Número de NC auditoría 2019: 7

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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

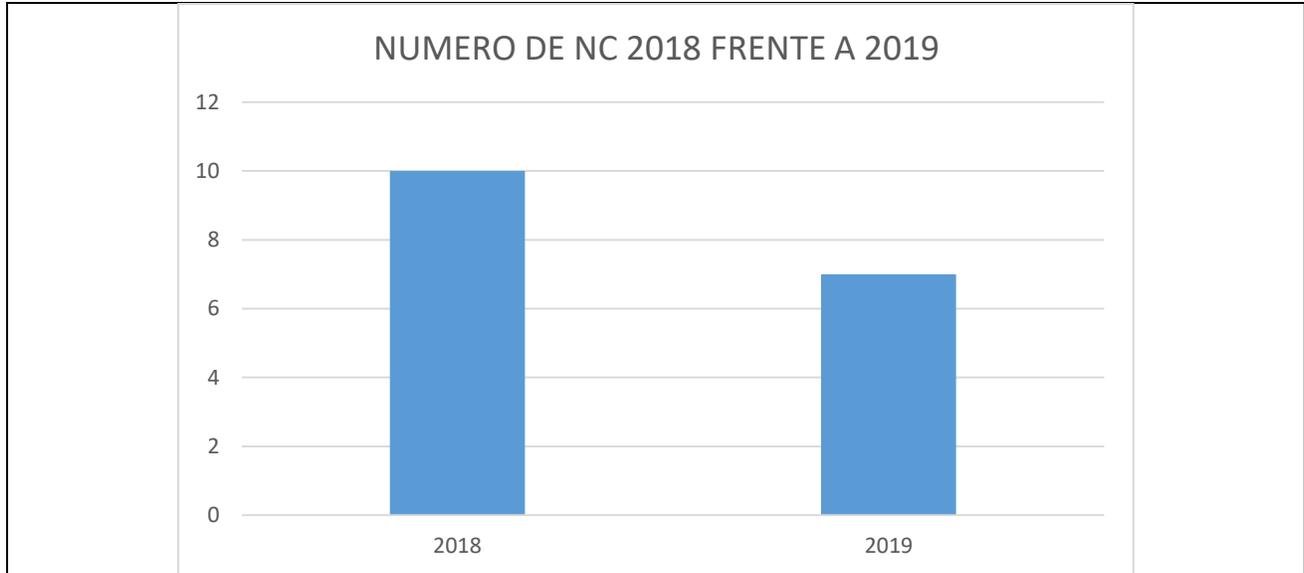


SC-CER431153



CO-SC-CER431153

 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: 3.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Abril 2019



Se evidencia una importante disminución de hallazgos con respecto a la auditora interna del 2018, lo cual es evidencia de la mejoría que se ha tenido en cada proceso, de la madurez del sistema, y del mejor entendimiento que se tiene de la nueva versión 2015.

7. RECOMENDACIONES PARA AUDITORIAS POSTERIORES

Ninguna.

8. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA:

Objetivos	Conclusiones
Determinar el grado de conformidad del sistema de gestión del DASCD con los requisitos de la norma ISO 9001:2015,	En total se detectaron 10 NC distribuidas de la siguiente manera: 1) Planear: 43% 2) Hacer: 14% 3) Verificar: 14% 4) Actuar: 29%
Verificar la capacidad del sistema de gestión para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales	Se evidencia una alta capacidad del DASCD para cumplir con sus requisitos contractuales, legales y reglamentarios, los cuales son planificados desde los procesos a través de objetivos, proyectos, documentos e indicadores.

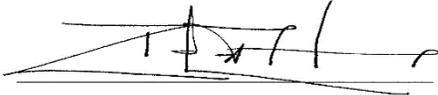
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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: 3.0
	INFORME DE AUDITORÍA SIG	Vigencia desde: Abril 2019

Detectar oportunidades de mejora en los procesos auditados del Sistema de Gestión.	Se detectaron 35 oportunidades de mejora las cuales es conveniente trabajarlas desde cada uno de los procesos para prevenir futuros incumplimientos.
--	--

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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



SC-CER431153



CO-SC-CER431153