



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE CULTURA  
RECREACIÓN Y DEPORTE



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20151010213343**

Fecha: 23-09-2015

## MEMORANDO

Bogotá D.C., 23 de septiembre de 2015

**PARA:** Clarisa Ruiz Correal  
Despacho Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

**DE:** Control Interno

**ASUNTO:** Informe definitivo auditoría Mejora continua

Respetada doctora Clarisa

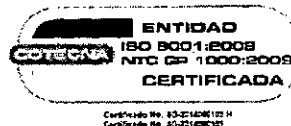
Una vez socializados los resultados de la auditoría y comunicado el informe preliminar sin recibir observaciones por parte del auditado, se procede a formalizar el informe definitivo de auditoría al Sistema Integrado de Gestión correspondiente al Proceso de Mejora continua.

Cordialmente,

**MAURICIO RAMOS GORDILLO**  
Asesor de Control Interno

Anexo lo enunciado en 1 folio

Carrera 8 No. 9 – 83  
Código Postal: 111711  
Teléfono: (57-1) 3274850  
[www.culturarecreacionydeporte.gov.co](http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co)  
Información: Línea 195



FR-11-PR-MEJ-01. V3. 02/02/2015

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



INFORME DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA

CÓDIGO FR-03-PR-EV-01

VERSIÓN 07

FECHA 27/08/14

Proceso Auditado:	PROCESO MEJORA CONTINUA
Nombre del Auditor	MAURICIO RAMOS Y OSCAR CARDENAS
Objetivos	Verificar el grado de cumplimiento del Proceso de Mejora Continua, respecto de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009. Sistemas de gestión ambiental – OSHAS 18001:2007 Norma Técnica Colombiana Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional y NTCGP1000:2009 Norma técnica de calidad en la Gestión Pública.
Alcance	Caracterización del Proceso, Procedimientos, formatos y registros derivados de los procedimientos, TRD, Mapa de riesgos, Herramienta de Administración de la Mejora ACPM, Indicadores. Normatividad asociada al proceso.
Limitaciones en el Alcance	No se presentaron.
Procedimiento Utilizado	Reunión de apertura Entrevista con el responsable del proceso y el equipo de trabajo- conocimiento general. Entrevista, observación y solicitud de registros.
Tema:	AUDITORIA PROCESO DE MEJORA CONTINUA
Fecha de la auditoría :	Agosto 13 de 2015

CONFORMIDADES AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO Y DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

N°	ASUNTO A VERIFICAR	HALLAZGO	PERSONAS ENTREVISTADAS/ EVIDENCIA
1	4.1. Requisitos Generales	Se evidencia la existencia de herramientas que facilitan el seguimiento y evaluación al sistema de gestión de calidad de la entidad y permiten la mejora continua	Jairo Ayala/Ayda Robinson, Jenny Guerrero, Martha Suna
2	4.2.3. Control de Registros	Se evidenció que se tienen controlados los indicadores de todos los procesos en una matriz donde se registra, la hoja de vida de cada indicador y la medición de acuerdo a la frecuencia establecida, otro instrumento es "la herramienta de la mejora" donde se registran las acciones correctivas, preventivas y de mejora, se les asigna un consecutivo y se les hace seguimiento. En los 2 casos estos instrumentos son publicados en cultunet y se controlan que se registra la última versión con la fecha que presenta en la página inicial.	Jairo Ayala/Ayda Robinson, Jenny Guerrero, Martha Suna
3	Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001	Los integrantes del equipo SIG identifican plenamente los elementos relacionados con el Sistema de Gestión Ambiental, en cuanto al conocimiento de la Política Ambiental, publicada en Cultunet, el área y la persona responsable del tema ambiental en la Entidad, los programas de gestión ambiental con los que cuenta la entidad. Enfatizan que practican varias actividades de gestión ambiental por convicción personal y porque ya las han interiorizado previamente desde otras entidades en las cuales laboraron anteriormente.	Jairo Ayala/Ayda Robinson, Jenny Guerrero, Martha Suna
4	Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001	Los integrantes del equipo SIG tienen conocimiento de los programas establecidos en la entidad para controlar los riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional, ratificando a través de la participación que han tenido en las diferentes actividades.	Jairo Ayala/Ayda Robinson, Jenny Guerrero, Martha Suna
5	8.5.2 Acción Correctiva	El reporte de acciones está documentado en el expediente 201550001400100001E CONTROLES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 2015 y se están consolidadas en Cultunet	Jairo Ayala/Ayda Robinson, Jenny Guerrero, Martha Suna
6	8.5.3 ACCIONES PREVENTIVAS	Se evidenció que se encuentra registrada en el 2015 una acción preventiva en "la herramienta de la mejora"	Jairo Ayala/Ayda Robinson, Jenny Guerrero, Martha Suna
7			

HALLAZGOS AUDITORÍA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

N°	CRITERIOS A VERIFICAR	HALLAZGO	PERSONAS ENTREVISTADAS/ EVIDENCIA	NC	ncm	Obs	RESPONSABLE
1	8.5.2 y 8.5.3	Durante el año 2015, las áreas solo han reportado un (1) producto no conforme y una (1) acción preventiva, teniendo en cuenta la importancia de la retroalimentación del cliente y la prevención para evitar la ocurrencia de no conformidades, se recomienda que desde el proceso de mejora continua se realicen acciones que promuevan la participación de las demás áreas para que planteen acciones preventivas y que revisen los requisitos del cliente frente a sus productos	Consolidado producto o servicio no conforme y Herramienta de la mejora, publicadas en Cultunet.			x	Jairo Ayala
2.							

HALLAZGOS AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO

N°	ASUNTO A VERIFICAR	HALLAZGO	PERSONAS ENTREVISTADAS/ EVIDENCIA	NCM	ncm	Obs	RIESGO

Q: Calidad G: Gestión C.: Conformidad. N.C.M.: No conformidad Mayor n.c.m.: No conformidad menor. Obs: Observación.

El hallazgo se clasificará como:

Conformidad: Cuando cumple los requisitos

No conformidad mayor: Cuando en la muestra seleccionada se evidencian incumplimiento repetitivos o totales de requisitos o cuando afecta al usuario.

No conformidad menor: Cuando incumple esporádica o parcialmente un requisito o no genera impacto en el usuario.

Observación: Corresponde a una situación que no incumple un requisito pero que es susceptible de mejora.