



INFORME DE AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN-SIG

Código: FR-03-PR-EVI-01
 Versión: 08
 Fecha: 11/05/2017

INFORME PRELIMINAR		INFORME FINAL X
Proceso Auditado:	Participación y Diálogo Social - Dirección de Asuntos Locales y Participación	
Nombre del Auditor	Milena Yorlany Meza Patacón	
Objetivos	Verificar los procesos y procedimientos de la SCRD con el fin de determinar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la conformidad de con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la normatividad vigente que le aplica	
Alcance	Esta auditoría aplica a todos los procesos definidos en el sistema de gestión de calidad del SCRD	
Limitaciones en el Alcance	No se presentaron limitaciones en el alcance de auditoría	
Procedimiento Utilizado	Revisión documental, observación y entrevistas	
Tema	Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015	
Fecha de informe de auditoría	19-jul-19	

RELACIÓN DE CONFORMIDADES AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

N°	CRITERIOS A VERIFICAR	DESCRIPCIÓN DE LA CONFORMIDAD	PERSONAS ENTREVISTADAS/ EVIDENCIA
1	4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	Se evidencia documento denominado "CONOCIMIENTO Y CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO v1 de fecha 6 de junio de 2018, donde se observa la identificación de factores internos y externos de la SCRD	Director de Asuntos Locales y Participación y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia
2	4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	Se evidencia la determinación de la caracterización del proceso, sus procedimientos y documentación asociados necesarios para la operación del proceso Participación y Diálogo Social	
3	6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Se evidencia la identificación de riesgos en el Mapa de Riesgos de la Entidad http://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/mipg/riesgos , no obstante evidencia debilidad en la identificación de riesgos, controles y planes de mitigación, por lo cual se establece como observación	
4	7.3 TOMA DE CONCIENCIA	El personal entrevistado durante la auditoría demuestra conocimiento frente al sistema de gestión de la Entidad, demostrando la implementación de los lineamientos institucionales para su mantenimiento	

RELACIÓN DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (Hallazgos)

N°	CRITERIOS A VERIFICAR	NO CONFORMIDAD	PERSONAS ENTREVISTADAS/ EVIDENCIA	RESPONSABLE
NC 1	Procedimiento de administración de indicadores código CÓDIGO:PR-MEJ-07 9.1.3 Análisis y evaluación	A la fecha de la auditoría no se evidenció en el reporte periódico de la Administración de Indicadores el reporte para los indicadores del proceso de PARTICIPACIÓN Y DIALOGO SOCIAL: "IND-PDS-01 Número de participantes en los diferentes espacios y actividades del Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio"(frecuencia trimestral), "IND-PDS-02 Número de Instancias de Participación Activa"(frecuencia trimestral), "IND-PDS-03 Número de espacios de participación distrital que le hace seguimiento a las políticas públicas donde participa la SCRD" (frecuencia trimestral) de los meses de junio, septiembre y diciembre de 2018, así mismo se evidencia el reporte del primer trimestre registrado en el mes de abril de 2018, así mismo se evidencia se evidencia como promedio de los indicadores del proceso 112.39% , el cual no corresponde al comportamiento de los indicadores. Incumpliendo el procedimiento de administración de indicadores código CÓDIGO:PR-MEJ-07 versión 4 de fecha 04/05/2017 que establece los indicadores deben ser reportados en los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes" y al numeral 9.1.3 Análisis y evaluación "La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición" de la norma ISO 9001:2015	Director de Asuntos Locales y Participación y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia	Director de Asuntos Locales y Participación
<p>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: Respuesta: Antes de la auditoría interna del SGC, se había formulado Acción correctiva no. 898, que se radico con el Orfeo no. 20192100062653, la acción tiene como corrección: Reportar de indicadores 2018 y actividades: 1- Revisión de la periódica de los entregables de los indicadores, 2- Delegación de personal. y 3- Se genera primer reporte de Indicadores de 2019. Por lo cual se solicita eliminar la No Conformidad.</p>				
<p>Conclusión: Valorada la respuesta del proceso, se retira la no conformidad dado que se encuentra en curso la acción de correctiva 898, sin embargo se precisa que la acción fue remitida a la Dirección de Planeación el día 08-04-2019 posterior a la auditoría in situ la cual fue realizada el 01-04-2019, igualmente se informa que la acción será objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno para el cierre, previa valoración de los criterios de eficacia y efectividad.</p>				



INFORME DE AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN-SIG

Código: FR-03-PR-EVI-01
 Versión: 08
 Fecha: 11/05/2017

INFORME PRELIMINAR

INFORME FINAL **X**

Proceso Auditado:	Participación y Diálogo Social - Dirección de Asuntos Locales y Participación			
NC 2	7.5.3 Control de la información documentada Acuerdo 060 de 2001	Al verificar el cumplimiento de los lineamientos para administración y archivo de las comunicaciones oficiales en la Dirección de Asuntos Locales y Participación se evidenció a la fecha de la auditoría debilidad en los controles para asegurar el uso y almacenamiento adecuado de la información, donde se evidencio radicados que no fueron tramitados y finalizados adecuada y oportunamente así 1) Radicados sin imagen digitalizada entre los cuales se evidencian 20172100165323 20181000252243 20181000252273 20181000252333 20181000252363 20182100033853 20182100033863 20182100033973 20182100035193 20182100037153 20182100037163 20182100037173 20182100037633 20182100041493 20182100056993 20192100001503 2) 158 radicados sin finalizar el trámite en el aplicativo ORFEO generados entre la vigencia 2017 y 2018 y marzo de 2019. Lo anterior evidencia incumplimiento al numeral 7.5.3.1 literal b) que establece "La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad ... se debe controlar para asegurarse de que: b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad), el numeral 7.5.3.2 Control de la información de la ISO 9001: 2015 a), b) y d) ; así como al artículo 5º Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales del Acuerdo 060 de 2001, donde se establece "Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos (Adjunto evidencia ORFEO)	Director de Asuntos Locales y Participación y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia	Director de Asuntos Locales y Participación
	<p>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: Respuesta: Antes de recibir el informe preliminar se adelantó para este hallazgo las siguientes actividades: Archivar los radicados de Orfeo en su respectivo expediente y TRD. 1. Aclarar por medio acta No. 20197100068853 de fecha abril 05 de 2019. El por qué se generaron los Orfeo en las actividades de elecciones, Se define para serie o subserie para la política pública. 2. Anexo copia y pantallazo del reporte de Orfeo al día de hoy julio 3 de 2019. 3. Todo Orfeo debe ser aprobado por el Responsable de Proceso, antes de su creación y radicación.</p> <p>Conclusión: Valorada la respuesta del proceso, se observa que las actividades mencionadas pueden ser posiblemente correcciones, mas no responden a una acción correctiva, asi mismo no se evidencian elementos que desvirtuen el incumplimiento a los requisitos, en consecuencia se mantiene la no conformidad. Por lo tanto, en cumplimiento del PR-MEJ-03 v13 Procedimiento para la mejora, el proceso debe realizar el análisis de las causas o factores por los cuales se presentó la situación, formular, registrar en la herramienta de la mejora y gestionar las correcciones y/o acciones correctivas pertinentes para asegurar que la situación se vuelva a presentar</p>			

NC 3	10. Mejora	A la fecha de la auditoría no se evidenció documentación de acciones correctivas o de mejora durante las vigencias 2017 y 2018, en la herramienta de la mejora Código FR-02-PR-MEJ-03 establecida para el registro y seguimiento de la mejora continua de la SCRd, que demuestren la mejora del desempeño del proceso de participación y dialogo social, incumpliendo el numeral 4.4.1 literal h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad y el numeral 10.mejora "La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente" de la norma iso 9001:2015	Director de Asuntos Locales y Participación y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia	Director de Asuntos Locales y Participación
	<p>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: Acciones: Corrección: Verificar que mejoras puede tener el proceso, para formular las respectivas acciones.</p> <p>Acciones: 1. En comité primario generar una revisión permanente de actividades que llevarían a la mejora del proceso. 2. Formular acción de mejora que documente los cambios realizados. Ya que se generaron mejoras al proceso, con la salvedad que NO se formulo la acción de mejora como tal; pero la Dirección de Asuntos Locales y Participación generó cambios que mejoraron el proceso de Participación y Dialogo Social.</p> <p>Cambios realizados 2018- 2019. PR-PDS-01 v1 Concepto Técnico a proyectos de los Fondos de Desarrollo Local Documentos Asociados: • FR-01-PR-PDS-01 v4 Formato Concepto Técnico a Proyectos de FDL • FR-02-PR-PDS-01 v2 Anexo técnico No. 2 Proyectos Eventos artísticos y culturales • FR-03-PR-PDS-01 v2 Anexo técnico No. 3 Proyectos Formación artística y cultural • FR-04-PR-PDS-01 v1 Matriz de Conceptos Proyectos FDL Instructivo: IT-01-PDS v3 Instructivo para el proceso de Elecciones Anexo: Riesgos y Contingencias Electorales Documentos asociados: • FR-01-IT-PDS-01 v1 Perfil candidatos arte, cultura y patrimonio • FR-02-IT-PDS-01 v1 solicitud inscripción y constancia de aceptación candidatos al consejo local SDRAFE • FR-03-IT-PDS-01 v1 solicitud y constancia de inscripción candidatos al SDACP • FR-04-IT-PDS-01 v1 Inscripción de electores • FR-05-IT-PDS-01 v1 Certificado de Inscripción • FR-06-IT-PDS-01 v1 Certificado de votación • FR-07-IT-PDS-01 v1 Hoja de vida deportiva o recreación SDRAFE • FR-08-IT-PDS-01 v1 Carta de presentación SDRAFE • FR-09-IT-PDS-01 v1 Consentimiento informado SDACP • FR-10-IT-PDS-01 v1 Acta de instalación - lista de sufragantes y registro general de votantes • FR-11-IT-PDS-01 v1 Acta de escrutinio jurado de votación</p>			



INFORME DE AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN-SIG

Código: FR-03-PR-EVI-01
 Versión: 08
 Fecha: 11/05/2017

INFORME PRELIMINAR

INFORME FINAL **X**

Proceso Auditado: Participación y Diálogo Social - Dirección de Asuntos Locales y Participación

Conclusión:

Valorada la respuesta del proceso, **se entiende aceptada la no conformidad**

Por lo tanto, en cumplimiento del PR-MEJ-03 v13 Procedimiento para la mejora, el proceso debe realizar el análisis de las causas o factores por los cuales se presentó la situación, formular, registrar en la herramienta de la mejora y gestionar las correcciones y/o acciones correctivas pertinentes para asegurar que la situación se vuelva a presentar

<p>NC 4</p>	<p>8.1 Planificación y Control Operacional Procedimiento Control de Salidas No Conformes Código PR-MEJ-04</p> <p>Al indagar por los productos y servicios del Proceso de Participación y Diálogo Social y los requisitos del cliente, se evidencia en la Ficha técnica de caracterización de bienes y servicios FT-01-PR-MEJ-04, versión 6 de fecha 4/08/2017, se evidencia la identificación de 5 productos /o servicios: "Elecciones de los espacios de participación del Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio (cada cuatro años) " Apoyo a la gestión de los espacios de participación del SDACP " Fortalecimiento de las capacidades para la participación de los integrantes espacios de participación del SDACP y de los agentes culturales del sector "Micrositio WEB del Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio "Lineamientos del proceso participación, sin embargo, 1) No se evidenció la identificación de los requisitos y los criterios de aceptación de los productos y/o servicios del proceso como: "Asesoría Técnica en la formulación de proyectos Locales en lo Cultural, "Conceptos en lo relacionado en el análisis técnico, viabilidad y vocación, "formulación e implementación de la política públicas, 2) Se evidenció falta de claridad en la identificación del producto final o terminado, es decir el producto (bien o servicio) que le es entregado al usuario, toda vez que se observan actividades, medios o mecanismos para la participación en el sistema distrital de arte cultura y patrimonio identificados como productos y/o servicios ej: Micrositio WEB Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio 3) Se evidencia debilidad en la identificación de los requisitos y criterios de aceptación que corresponde a los límites específicos para las características de los productos y/o servicios identificados, toda vez que se identifican como: "Criterios de aceptación de los requisitos inherentes: "Que el apoyo que se presta a los diferentes espacios de participación tengan efectividad en el desarrollo de las funciones de los consejos y mesas", "Criterios de aceptación de los requisitos del cliente: "Que cada uno de los escenarios del sistema tenga la representación necesaria de consejeros y consejeras", "Estadísticas de uso e ingreso al micrositio" y relacionado con el producto: Lineamientos del proceso participación se evidencian como criterios de aceptación: "El proceso de participación "Nivel de participación de los espacios que conforma el sistema, los cuales no describen de forma específica el criterio de aceptación, lo que no permite determinar si se cumple con los requisitos del producto o servicio 4) Igualmente, se observa requisitos y criterios de aceptación que corresponden al funcionamiento de las instancias de participación identificados como requisitos del producto identificado como "Elecciones de los espacios de participación del Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio". Lo anterior incumple con las actividades 1 y 2 del Procedimiento Control de Salidas No Conformes Código PR-MEJ-04 y los numerales de la norma ISO 9001:2015, 5.1.2 Enfoque al cliente, que establece " La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que: a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y regulatorios aplicables el numeral 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL que establece "La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, (...), mediante: a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios; b) el establecimiento de criterios para: (...); 2) la aceptación de los productos y servicios</p>	<p>Director de Asuntos Locales y Participación y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia</p>	<p>Director de Asuntos Locales y Participación</p>
<p>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: Corrección: Ajuste y actualización de la ficha de bienes y servicios. Actividades: 1. Se han presentado avances antes de la entrega del informe preliminar de la auditoria, donde se han identificado los productos y servicios con sus respectivas característica y partes interesadas. 2. Se solicita capacitación y orientación para la generación y construcción de la ficha de bienes y servicios a la Dirección de Planeación.</p>			
<p>Conclusión: Valorada la respuesta del proceso, se entiende aceptada la no conformidad Por lo tanto, en cumplimiento del PR-MEJ-03 v13 Procedimiento para la mejora, el proceso debe realizar el análisis de las causas o factores por los cuales se presentó la situación, formular, registrar en la herramienta de la mejora y gestionar las correcciones y/o acciones correctivas pertinentes para asegurar que la situación se vuelva a presentar</p>			

<p>NC 5</p>	<p>9.1.2 de la norma ISO 9001:2015 Satisfacción del cliente</p> <p>No se evidencia información documentada (registros) de la medición y análisis de la satisfacción de los usuarios o beneficiarios de los productos y/o servicios que presta el PROCESO DE PARTICIPACION Y DIALOGO SOCIAL, incumpliendo el numeral 9.1.2 de la norma ISO 9001:2015 Satisfacción del cliente que establece " La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información"</p>	<p>Director de Asuntos Locales y Participación y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia</p>	<p>Director de Asuntos Locales y Participación</p>
<p>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: Corrección: Construcción y aplicación de la encuesta de satisfacción. Actividades: 1. Aplicación en los diferentes espacios de participación. 2. Seguimiento a la aplicación del instrumento de satisfacción.</p>			
<p>Conclusión: Valorada la respuesta del proceso, se entiende aceptada la no conformidad Por lo tanto, en cumplimiento del PR-MEJ-03 v13 Procedimiento para la mejora, el proceso debe realizar el análisis de las causas o factores por los cuales se presentó la situación, formular, registrar en la herramienta de la mejora y gestionar las correcciones y/o acciones correctivas pertinentes para asegurar que la situación se vuelva a presentar</p>			



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Y DESARROLLO

INFORME DE AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN-SIG

Código: FR-03-PR-EVI-01

Versión: 08

Fecha: 11/05/2017

INFORME PRELIMINAR

INFORME FINAL **X**

Proceso Auditado: Participación y Diálogo Social - Dirección de Asuntos Locales y Participación

N°	CRITERIOS A VERIFICAR	OBSERVACIÓN	PERSONAS ENTREVISTADAS/ EVIDENCIA	RESPONSABLE
OBS 1	6.1.2 Planificación de acciones para abordar riesgos	Se observa debilidad en la Identificación de los riesgos (R7 Filtrar o alterar información en el proyecto cuenta satélite de cultura Bogotá, para beneficiar un particular, R28 Perdida de Continuidad en la implementación de las políticas de Participación y Gestión Territorial) del Participación y Diálogo Social registrados en el Mapa de Riesgos Versión 1 de fecha enero 2019, donde se evidenció 1) Riesgos que no están asociados directamente al objetivo del proceso "R7 Filtrar o alterar información en el proyecto cuenta satélite de cultura Bogotá, para beneficiar un particular" 2) Causas identificadas como riesgos o que no los controles no están bajo la gobernabilidad de la Entidad "R28 Perdida de Continuidad en la implementación de las políticas de Participación y Gestión Territorial." 3) Se observó confusión entre los controles existentes (acciones establecidas a través de políticas y procedimientos para atacar la causa generadora del riesgo): donde se evidencia " Generación de reuniones periódicas (R23) y los planes de manejo o planes de mitigación (planes de acción para diseñar y/o fortalecer controles para mitigar los riesgos): para lo cual se estableció: "Realización de reuniones y creación de espacios de comunicación con el fin de obtener los productos requeridos por los usuarios. Mediante la concertación de contratos, entrega becas y estímulos (R23)", situaciones que no permiten evaluar la eficacia de los controles existentes y la necesidad de fortalecer o diseñar nuevos controles asociados a factores que podrían causar que el proceso se desvíe de los resultados planificados.	Director de Asuntos Locales y Participación y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia	Director de Asuntos Locales y Participación
<p>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: Corrección: 1. Identificar correctamente los riesgos del proceso sus causas y controles. Acciones: 1. Identificar y modificar correctamente los riesgos del proceso sus causas y controles. 2. Una modificados los riesgos del proceso actualizar el mapa de procesos.</p>				
<p>Conclusión: Valorada la respuesta del proceso de gestión, se entiende aceptada la observación Por lo tanto, en cumplimiento del PR-MEJ-03 v13 Procedimiento para la mejora, el proceso debe formular y gestionar las acciones pertinentes para la mejora del proceso, registrándola en la FR-02-PR-MEJ-03 v9 Herramienta de administración de la mejora.</p>				