

	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:	Trasformaciones Culturales - Dirección de Cultura Ciudadana	
Nombre del Auditor	Milena Yorlany Meza Patacón	
Objetivos	Verificar los procesos y procedimientos de la SCR D 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 SCR D	
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 GESTION

N°	CRITERIOS A VERIFICAR	DESCRIPCIÓN DE LA CONFORMIDAD	PERSONAS ENTREVISTADAS/
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 SCR D	Director de Cultura Ciudadana y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia
2	4.4 SISTEMA DE GESTION 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 transformaciones culturales	
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 se 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	ISO 9001:2015 7.5.1.3 Control de la Información Documentada	A la fecha de la auditoría se observó desactualización de la caracterización del proceso de transformaciones culturales, toda vez que se evidenció: 1) documentación publicada en la intranet microsítio MIPG/Procesos Misionales/ Transformaciones Culturales http://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/mipg/procesos-misionales/transformaciones-culturales con código (TCU), que no se referencian o relacionan en las actividades Caracterización del Proceso de Transformaciones Culturales código CP-TCU-MIS versión 1 de fecha 24/07/2017 como pe: *Procedimiento: PR-TCU-02 v1 Mediciones, *FR-03-PR-TCU-02 v2 Guía de Trabajo, *Procedimiento: PR-CON-03 V1 Generación de conocimiento a partir de investigaciones y análisis compartido, *Procedimiento: PR-TCU-04 v3 Encuesta bienal de culturas, *MN-02 v2 Manual metodológico recolección de información, *IT-01-CP-GIN-01 v2 Instructivo metodologías sencillas de conteo, Procedimiento: PR-TCU-05 v7 Sistema de información sector Cultura, Recreación y Deporte, Procedimiento: PR-TCU-06 v4 Análisis para la toma de decisiones, IT-01-TCU-07 V1 Guía para la formulación e implementación de proyectos de transformación cultural, lo que no permite evidenciar que documento (Procedimiento, guía o instructivo) apoya el desarrollo de las actividades en el marco del ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) del proceso. 2) Procedimientos relacionados en la caracterización que no se encuentran documentados como pe: *PR Desarrollo, generación, intercambio y/o transferencia de saberes y conocimientos (Apropiación social del conocimiento) *Protocolo de acompañamiento a la implementación, *PR Fortalecimiento de servicios bibliotecarios, cobertura y acceso * PR Estimulo de capacidades, gusto y disfrute de la lectura y la escritura. Incumpliendo el numeral 7.5.3.1 de la ISO 9001:2015, que establece "La información documentada ..se debe controlar para asegurarse de que a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite; b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad)"		
Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: En el marco del Decreto Distrital 591 de 2018 el cual adopta el MIPG para el Distrito Capital, durante el segundo trimestre se procedió a la revisión de la caracterización del proceso y los procedimientos para su respectiva actualización. En este sentido, se procederá a oficializar dichos cambios revisados y discutidos en mesas de trabajo.				
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				



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:		Trasformaciones Culturales - Dirección de Cultura Ciudadana		
NC 2	Artículo 5º del Acuerdo 060 de 2001 7.5.3.2 Control de la información de la ISO 9001: 2015	Al verificar el cumplimiento de los lineamientos para administración y archivo de las comunicaciones oficiales en la Dirección de Cultura Ciudadana se evidencio a la fecha de la auditoria 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 o digitalizados entre los cuales se observan 20189000252533, 20189000203593, 20189000160043 , 20189100112163, 20189100147743, 2) 39 Radicados sin finalizar el trámite entre las vigencias 2018 y febrero de 2019, entre los cuales se observan los siguientes radicados: 20182200040013, 20189100112163, 20189000160043, 20189100147743, 20189000203593, 20189000102221, 20189000252533, 20189000253173 20197100001902, 20199000001683, 20199000002113, 20199000002143, 20199000002613, 20199000011973, 20199000013173. 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.		
	<p>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: La Dirección de Cultura Ciudadana gestionará el plan de acción que revisará los controles para que la documentación se tramite y finalice adecuadamente.</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>			
NC 3	ISO 9001:2015 8.7.1 Control de Salidas No Conformes	NO se evidencia que se registren las salidas no conformes en el Consolidado Control de las salidas no conformes FR-02-PR-MEJ-04, generados en las etapas de diseño y desarrollo de productos y/o la prestación de servicios en el marco de las funciones de la Dirección de Cultura Ciudadana del Proceso de Transformaciones Culturales, identificados antes, durante o después de su entrega al usuario y/o cliente, incumpliendo el procedimiento control de salidas no conformes código PR-MEJ-04 versión 8 de fecha 04/06/2018 y lo establecido en el numeral 8.7.1 de la norma ISO 9001, donde se establece que " La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la NC y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la revisión de los servicios.		
	<p>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: La Dirección de Cultura Ciudadana realiza periódicamente el reporte de salidas no conformes de acuerdo al consolidado reportado por la Dirección de Planeación conforme al siguiente enlace: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wd-YkGyRaOGt-Mer3-kC4uW85vE1wceBeCHMzxFdZl/edit#gid=24087614. Por consiguiente, realizada la verificación de la entrega de productos y/o servicios por parte de la Dirección durante la vigencia, se evidencia que no se han presentado productos no conformes, teniendo en cuenta el seguimiento con respecto a las peticiones recibidas mediante derechos de petición, donde de acuerdo con la trazabilidad de la misma solo se realizan solicitudes de información puntuales y/o especiales. De otra parte se encuentran las encuestas de satisfacción según radicado No. 20199000002163 del 11/01/2019 y anexo No.1 con corte a diciembre 30 de 2018, donde el indicador arroja un porcentaje superior al 95% que indica que indica un nivel Alto de Satisfacción respecto de la información suministrada y de los procesos de acompañamiento realizados con nuestros clientes. En este sentido, se solicita al equipo auditor se tengan en cuenta las consideraciones expuestas y se retire la No Conformidad.</p> <p>Conclusión: Valorada la respuesta presentada por el proceso, se mantiene la no conformidad toda vez que no se presentan evidencias que de cuenta que se han identificado, registrado y tratado las salidas no conformes previniendo que se entregan productos sin el cumplimiento de los requisitos. Así mismo , se precisa que las salidas no conformes no se presentan unicamente por quejas o reclamos de los usuarios, estas se identifican durante la produccion del producto y o servicio y una de las fuentes para identificarlos son los puntos de control definidos en los procedimientos, por lo tanto se recomienda realizar su revision y mejora. En consecuencia, 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>			



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: Transformaciones Culturales - Dirección de Cultura Ciudadana

ISO 9001: 2015
 9.1.3 Análisis y evaluación y procedimiento administración de indicadores PR-MEJ-07

No se evidencia un adecuado análisis de los datos reportados para los indicadores del proceso de transformaciones culturales "IND-TCUL-01 Generación de información" "IND-TCUL-02 Eficiencia en la sistematización de datos" "IND-TCUL-03 Generación de conocimiento" "IND-TCUL-04 Indicador de satisfacción de productos y servicios (Acompañamientos)" "IND-TCUL-05 Indicador de eficacia de las estrategias de transformación cultural" "IND-TCUL-06 Generación de documentos de análisis descriptivos" "IND-TCUL-07 Actualización del SISCRED con la última información disponible de cada uno de los temas del índice", donde se observa el siguiente reporte para la totalidad de los indicadores: "El comportamiento es satisfactorio, se cumple con lo programado", información que no atiende a las variables de medición formuladas para los indicadores y no permite determinar los resultados son válidos. Por lo anterior, se evidencia incumplimiento al procedimiento administración de indicadores PR-MEJ-07 numeral 5.4. Seguimiento de los Indicadores que establece "El reporte de indicadores debe reportar la información de las variables correspondientes al periodo evaluado y ser coherente con lo planteado 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

NC 4 Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia:

La Dirección de Cultura Ciudadana presentó el reporte de indicadores del II semestre de 2018 del proceso de TC, según radicado No. 2019900002153 del 11/01/2019 y posteriormente se realizó un alcance al reporte con radicado No. 20199000059983 del 22/03/2019, con el fin de ampliar la información que corresponde a la justificación e interpretación del comportamiento de algunos indicadores Nos. IND-TCUL-01, IND-TCUL-03 y IND-TCUL-05. El análisis y la evaluación de los datos que surgen a partir del seguimiento y la medición permiten inferir que se alcanzó un nivel satisfactorio y por ende cumplieron con lo programado. Al alcanzar el 100% del indicador, no se requiere un análisis de variables considerando que la información obtenida del seguimiento alcanza el cumplimiento máximo planteado. En este sentido, se solicita al equipo auditor se tengan en cuenta las consideraciones expuestas y se retire la No Conformidad.

Conclusión:

Valorada la respuesta del proceso, se observa que 1) la acción gestionada corresponde posiblemente a una corrección y no a una acción correctiva, 2) la apreciación del proceso "Al alcanzar el 100% del indicador, no se requiere un análisis de variables considerando que la información obtenida del seguimiento alcanza el cumplimiento máximo planteado", no se encuentra establecida como política de operación en el marco del procedimiento. 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

Nº	CRITERIOS A VERIFICAR	OBSERVACIÓN	PERSONAS ENTREVISTADAS/ EVIDENCIA	RESPONSABLE
	7.1.6 Conocimientos de la organización	Se observó en la Ficha técnica denominada MAPA DE CONOCIMIENTO FT-04-DES-EST versión 1 de fecha 20/06/2018, la identificación del conocimiento requerido, las fuentes, donde se encuentra el conocimiento, como se transmite y como se preserva para los procesos: Fomento, Transformaciones, Culturales, Gestión de Infraestructura y Patrimonio, Participación y Dialogo Social, Fortalecimiento de las Entidades Sin Ánimo de Lucro y Comunicaciones, así mismo, se evidenció la designación de la designación de la Dirección de Cultura Ciudadana como responsable de Política de Gestión del Conocimiento y la innovación, mediante la Resolución 107 del 13 de marzo de 2019 "Por el cual se crea el comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte" para lo cual se formuló el Plan de adecuación y Sostenibilidad SIG -MIPG para la política de gestión del conocimiento y la innovación Radicado 20199000053663 de fecha 13 de marzo de 2019. Por lo anterior, se recomienda la articulación y aseguramiento tanto de los requisitos mínimos requeridos establecidos en el manual operativo de MIPG y los requisitos establecidos en la norma ISO 9001: 2015 para determinar y gestionar los conocimientos mantenidos por la organización, para asegurarse de la operación de sus procesos y que puede lograr la conformidad de sus productos y servicios, con el propósito de: a) salvaguardar a la organización de la pérdida de conocimientos, por ejemplo: - por causa de rotación de personal; - fracaso a la hora de capturar y compartir información; b) fomentar que la organización adquiera conocimientos, por ejemplo: - aprendiendo de la experiencia; - tutorías; - estudios comparativos con las mejores prácticas.		



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: Transformaciones Culturales - Dirección de Cultura Ciudadana

OBS 1	<p>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: En el marco del Decreto Distrital 591 de 2018 el cual adopta el MIPG para el Distrito Capital y la Resolución N. 107 del 17 de marzo de 2019 en la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte", se establece como responsable de la Política Gestión del Conocimiento y la Innovación a la Dirección de Cultura Ciudadana, realizando las siguientes actividades preliminares, con el fin de establecer un autodiagnóstico que permita una articulación, con el objetivo de definir el plan de acción y su posterior implementación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Dirección de Cultura Ciudadana- DCC convocó a una reunión para presentar la propuesta de Política de Gestión del Conocimiento e Innovación - PGCI del MIPG, a los integrantes de la DCC, la SOC y la Dirección de Lectura y Bibliotecas - DLB, con el fin de informar responsabilidades, establecer lineamientos sobre los componentes y realizar una proyección del plan de acción. Se establecieron compromisos de convocar la mesa técnica de la Política en articulación con algunas dependencias de la entidad que participan directamente en la misma, según radicado No. 20199000053773 del 13/03/2019. 2. Para la preparación del autodiagnóstico de la PGCI, la DCC adelantó una reunión para presentar los comentarios insumo para la presentación, según radicado No. 201900093363 del 16/05/2019. 3. La DCC realizó una presentación de la propuesta de la metodología y los instrumentos de la PGCI, según radicado 20199000102223 del 28/05/2019. 4. La DCC convocó a la mesa técnica de la política, con la participación de la Dirección de Planeación, a la Dirección Corporativa, la Dirección de Bibliotecas, la Subdirección Observatorio de Culturas y los grupos de Gestión de Talento Humano y Sistemas, para hacer la presentación del plan de acción de la PGCI, y la propuesta de autodiagnóstico que incluye metodología e instrumentos, según radicado 20199000104303 del 30/05/2019. <p>Como responsable de la Política se están adelantando las gestiones para definir, articular y posteriormente implementar la política. En este sentido, se solicita al equipo auditor se tengan en cuenta las consideraciones expuestas y se retire la presente Observación.</p> <p>Conclusión: Valorada la respuesta del proceso, se mantiene la observación y se recomienda la documentación y registro de la acción de mejora para su respectivo seguimiento. 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>
-------	---

OBS 2	<p>8.1 Planificación y Control Operacional</p>	<p>Al indagar por los productos y servicios del Proceso de Transformaciones Culturales y los requisitos del cliente, se evidencia en la Ficha técnica de caracterización de bienes y servicios FT-01-PR-MEJ-04, versión 7 de fecha 24/07/2018, se evidencia la identificación de 7 productos /o servicios, sin embargo, 1) No se evidenció la identificación de los requisitos y los criterios de aceptación del producto "Formulación políticas públicas relacionadas con la cultura ciudadana", 2) No se evidencia características o rasgos diferenciadores para los productos: "Productos resultantes de sistematización, análisis y socialización, "Análisis sectorial y * Sistema de información sectorial SISCREd, dado que se observa la misma descripción del producto y/o servicio: "Documentos temáticos, investigaciones y análisis de información basados en el resultado de acciones de los proyectos de transformación cultural liderados por el sector", 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, debido a que se identifican como Criterios de aceptación en los Requisitos de los usuarios y partes interesadas: "Acciones orientadas al cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo", "Que los acompañamientos aporten al cumplimiento de metas, proyectos y programas institucionales, los cuales no corresponden a los que se determinan con base en las necesidades, expectativas, quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios, beneficiarios y partes interesadas", como Criterio de aceptación en los Requisitos legales o reglamentarios: "Vigencia del Plan y Decreto", criterio que no especifica las disposiciones legales y que afectan el producto (bien y/o servicio), como Criterios de los Requisitos establecidos por la organización: "Competencia del personal * Resultados, notas informativas y boletines que responda a los criterios técnicos establecidos, lo cuales no describen de forma clara y/o específica las referencias a documentos para determinar las competencias requeridas del personal o los criterios técnicos definidos para el producto, de tal forma que permita su validación. Por lo anterior, se recomienda revisar y mejorar la identificación de las características del producto y /o servicio y los criterios de aceptación, en concordancia con las definiciones relacionadas con productos y características de la ISO 9000:2015 y los lineamientos distritales para la CARACTERIZACIÓN Y PORTAFOLIO DE BIENES Y SERVICIOS pej: Características •De comportamiento (p. ej.: cortesía, honestidad, veracidad, credibilidad, accesibilidad). • De tiempo (p.</p>		
		<p>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: La Dirección de Cultura Ciudadana procederá a formular y desarrollar el plan de acción, para atender la observación señalada en la auditoría.</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>		



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: Transformaciones Culturales - Dirección de Cultura Ciudadana

6.1.2 Planificación de acciones para abordar riesgos

OBS 3

Se observa debilidad en la Identificación de los riesgos del PROCESO TRANSFORMACIONES CULTURALES, registrados en el Mapa de Riesgos Versión 1 de fecha enero 2019, donde se evidenció 1) La identificación de de causas como riesgos R31 Realizar actividades que no generen valor a la organización debido a situaciones como: -Aplicación de mediciones que no generan conocimiento -Información producida no utilizada; -Entrega extemporánea, de resultados de mediciones, investigaciones o proyectos de transformación cultural -Insuficiente seguimiento a las estrategias de transformaciones culturales., lo que dificulta la identificación de su materialización y 2) Se observó confusión entre los controles existentes (acciones establecidas a través de políticas y procedimientos para atacar la causa generadora del riesgo): donde se evidenció "Verificar los datos de la información generada en campo, por parte de los coordinadores, líderes operativos y/o supervisores de campo. Adelantar la justificación de cambios en los documentos que aplique 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: "Adelantar la verificación de los datos de información suministrada por el personal de campo", 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

Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia:

La matriz de riesgos del proceso de Transformaciones Culturales fue formulada y actualizada en el mes de enero de 2019, conforme a los formatos y a la metodología para la administración de riesgos establecidas por la entidad y con la orientación y acompañamiento permanente de la Dirección de Planeación.

En este sentido, la Dirección de Cultura Ciudadana procederá a formular y desarrollar un plan de acción, conjuntamente con la Dirección de Planeación, que permita fortalecer y atender las observaciones señaladas en la auditoría.

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.