



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA


Vigencia: Junio de 2015

1. INFORMACIÓN GENERAL

AUDITORÍA:	TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL DASCD
FECHA AUDITORÍA:	Abril 24 a Junio 12 de 2015
OBJETIVO:	Verificar el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, a fin de establecer oportunidades de mejora que contribuyan a la adecuada gestión del mismo.
ALCANCE:	Todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación incluidos en el mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión de la entidad con base en la norma de calidad NTCGP 1000:2009.
CRITERIOS:	<p>GERENCIA ESTRATÉGICA: NTCGP 1000:2009 4.1. f y g, 5.1., 5.5.2, 5.6.2., 8.5.2.</p> <p>SISTEMAS DE GESTIÓN: NTCGP 1000:2009 4.2.2., 4.2.3., 5.3., 5.4.1., 8.2.3., 8.5.2.</p> <p>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: NTCGP 1000:2009 7.5.4., 7.5.5., 8.2.4., 8.4., 8.5.2.</p> <p>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN NTCGP 1000:2009 4.1.d, 5.5.3, 7.2.3., 8.5.2.</p> <p>ATENCIÓN AL CIUDADANO: NTCGP 1000:2009 5.5.3, 7.2.3., 8.5.2.</p> <p>GESTIÓN DOCUMENTAL: NTCGP 1000:2009 4.2.3., 4.2.4., 8.5.2.</p> <p>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO: NTCGP 1000:2009 4.1.g, 5.2., 7.1.,7.2.2., 7.5.1., 8.1. a y b, 8.2.4., 8.3, 8.5.2.</p> <p>GESTIÓN DEL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO NTCGP 1000:2009 4.1. g, 4.2.3.f, 5.2., 7.1.,7.2.2., 7.5.1., 8.1. a y b, 8.2.4., 8.3, 8.5.2.</p> <p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: 6.2.c y d, 6.4., 8.5.2.</p> <p>GESTIÓN FINANCIERA: 4.1. d, 5.1. e 6.3., 7.4., 8.5.2.</p> <p>GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y AMBIENTALES 6.3., 7.4., 8.5.2.</p> <p>GESTIÓN DE LAS TIC: 6.3., 7.4., 8.5.2.</p> <p>GESTIÓN CONTRACTUAL: 7.4., 8.5.2.</p> <p>GESTIÓN JURÍDICA: 4.2.1.d), 8.5.2.</p> <p>CONTROL Y SEGUIMIENTO: 8.2.2., 8.5.2.</p>
EQUIPO AUDITOR:	<p>Ismael Martínez Guerrero</p> <p>Ruby H. Valenzuela Quintián</p> <p>Irma Baracaldo De Daza</p> <p>Jaidy Zarate</p> <p>Manuel Angulo</p> <p>Juver Chaparro Castiblanco</p>

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

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-004
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 5.0
	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA	Vigencia: Junio de 2015

2. METODOLOGÍA Y/O ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

La auditoría se realizó del 24 de abril al 12 de junio de 2015 en las instalaciones del Departamento Administrativo del Servicio Distrital – DASCD, ubicado en la Carrera 30 No. 25-90 Piso 9. Se hizo una reunión de apertura el 24 de abril con los responsables de los procesos y líderes operativos de los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, a fin de dar a conocer el Plan de auditoría y la metodología a realizar. Seguidamente, se solicitó información pertinente, de acuerdo al alcance establecido para la auditoría, para hacer la revisión documental de escritorio. Posteriormente, se realizó el cotejo de los criterios establecidos, frente a los soportes y evidencias aportados al equipo de auditoría y los soportes disponibles en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión (especialmente en los módulos del Sistema de Calidad – Sistema de Control Interno), para registrar los resultados que aparecen en este informe. Finalmente, se realizaron entrevistas con todos los responsables de los procesos y con personas que pertenecen a algunos de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la entidad, para que aportaran información adicional o aclararan inquietudes del equipo auditor, según fuera el caso.

3. FORTALEZAS :

- Buena disposición del equipo auditado para la atención de la auditoría y recuperación adecuada de información para consulta.
- Servidores públicos con experiencia y conocimiento de los procesos que gestionan.

4. RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS O NO CONFORMIDADES:

4.1. Requisitos con Cumplimiento

Nº.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009 <i>“7.4 Adquisición de bienes y servicios</i> <i>7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios</i>	Al revisar aleatoriamente los últimos procesos de adquisición de bienes realizados por el DASCD, se evidenció cumplimiento del numeral 7.4.1 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009 en cuanto a la evaluación y criterios de selección de los proveedores con base en una selección objetiva definidos previamente por la entidad con sus respectivos registros de los resultados de las

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

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



**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA

Vigencia: Junio de 2015

La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, o en las disposiciones aplicables. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido debe depender de su impacto sobre:

- a) la realización del producto y/o prestación del servicio, o
- b) el producto y/o servicio final.

La entidad debe evaluar y seleccionar a los proveedores con base en una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios, de acuerdo con los requisitos definidos previamente para la entidad.

Deben establecerse los criterios para la selección y la evaluación de proveedores. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de éstas (véase el numeral 4.2.4)

NOTA 1. Selección objetiva se refiere a aquella selección en la cual la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

NOTA 2. El término "evaluación de proveedores" incluye la evaluación inicial y las posteriores que se deriven de la necesidad de evaluar el desempeño del proveedor (re- evaluaciones)."

evaluaciones.

En efecto, dentro del proceso de Selección Abreviada de Menor Cuantía – Subasta Inversa para la Adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes y de Común Utilización – DASCD 001 DE 2014, se seleccionó al contratista E & C INGENIEROS LTDA, para prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los bienes informáticos (Hardware y software) y la red del DASCD, suscribiendo el Contrato de Prestación de Servicios No. 009 de 2014, en el cual a folios 377 a 381 de la carpeta del contrato, se documenta la evaluación definitiva de la verificación de los requisitos habilitantes: capacidad jurídica, las condiciones de experiencia, factores de orden técnico, capacidad financiera y de organización de los proponentes por parte del Comité Evaluador, conforme a lo señalado en el pliego de condiciones.

Por otro lado, en el Proceso de Selección de Mínima Cuantía DASCD-SMIC-019-2014, se seleccionó al contratista REFRIPLAST LIMITADA, para adquirir e instalar bienes para controlar la humedad y las condiciones ambientales de los documentos que reposan en el archivo central del DASCD, suscribiendo el Contrato de Compraventa No. 032 de 2014, en el cual a folios 75 a 77 de la carpeta del contrato se documenta la evaluación definitiva de la verificación de los requisitos habilitantes, la cual se realizó exclusivamente en relación con el proponente que presentó el menor valor en la oferta económica de conformidad con lo establecido en la invitación pública.

Se evidenció que en el Manual de Contratación existente en la entidad se encuentran descritos los lineamientos para adelantar la contratación por las diferentes modalidades. La información contractual, asociada a la adquisición de bienes y servicios se publica en el aplicativo SECOP y en el portal web de contratación a la vista. La información física reposa en los respectivos expedientes contractuales.

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

SMC

CE



**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA

Vigencia: Junio de 2015

<p>2</p>	<p>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009</p> <p>8.2.2 Auditoría interna</p> <p>La entidad debe llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:</p> <p>a) es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la entidad, y</p> <p>b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.</p> <p>Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.</p> <p>Deben mantenerse registros de las auditorías y sus resultados (véase numeral 4.2.4).</p>	<p>Se evidenció que el DASCD, a través del proceso de control y seguimiento estructuró para 2015 el Programa Anual de auditorías, dentro del cual se incluyó la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad. El programa de auditorías se encontró debidamente aprobado y firmado por los integrantes del Comité de Coordinación de Control Interno, el cual es presidido por la Dirección del DASCD. El programa cuenta con 6 auditorías a procesos y una de ellas es la auditoría al Sistema de Gestión de calidad.</p> <p>Se pudo corroborar que cada una de las auditorías realizadas durante 2015, a corte de esta auditoría, contenían el plan de la auditoría del proceso, listado de asistencia, formato de acta de reunión, el informe de auditorías, las evaluaciones de los auditores, responsables de las auditorías y demás requisitos exigidos para realizar una Auditoría Interna.</p> <p>Así mismo, se evidenció que la totalidad de las auditorías programadas se hubieran llevado a cabo y existieran las respectivas evidencias. Fueron auditados los siguientes procesos:</p> <p>* Gestión de la comunicación y Gestión de recursos físicos y ambientales.</p>
<p>3</p>	<p>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009</p> <p>8.1 Generalidades</p> <p>La entidad debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para: a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio, b) asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<p>El proceso misional "Desarrollo del capital humano", realiza evaluaciones de percepción del servicio a las instituciones distritales a las que ofrece el servicio de capacitación, utilizando el formato denominado "Formato de evaluación de la capacitación del talento humano distrital", código M-DCH-FM-005 versión 2.0 con vigencia marzo de 2015, formato que se encontraba publicado en el aplicativo del SIG en el momento de ejecución de la auditoría. En este formato, el equipo capacitador evalúa el conocimiento inicial y final de los funcionarios que toman la capacitación. Con la anterior información, el proceso genera un reporte denominado "Formato informe de los resultados de las evaluaciones de los asistentes a la capacitación del talento humano distrital" M-DCH-FM-006 versión1 (formato que se encontraba publicado en el</p>

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA

Vigencia: Junio de 2015

8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio

La entidad debe hacer un seguimiento y medir las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos.

Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto y/o prestación del servicio según las disposiciones planificadas (véase el numeral 7.1). Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la entrega del producto y/o prestación del servicio al cliente (véase el numeral 4.2.4). La autorización para entregar al cliente el producto o prestar el servicio no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase el numeral 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda por el cliente.

aplicativo del SIG en el momento de ejecución de la auditoría), en el cual se identifican los factores de la evaluación; dentro de éstos se evalúa el conocimiento del funcionario y el desempeño del capacitador y a través de indicadores de impacto se mide el progreso que está teniendo el programa de capacitación, con el fin de contribuir a la mejora continua en los procesos de capacitación que se están generando desde el DASCD.

Cabe anotar que los indicadores relacionados se evidenciaron en el documento Informe semestral de la Subdirección Técnica. De esta manera, se evidenció que los dos procesos misionales cuentan con instrumentos de medición y seguimiento sobre el desempeño de los mismos.

4 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009

4.2.3 Control de documentos

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles

Se evidenció la existencia del Instructivo para la Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión-E-SGE-IN-001 el cual se encuentra publicado en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión y que tiene por objeto "Establecer la metodología que permita la estandarización en los documentos generados y administrados por el Sistema Integrado de Gestión del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD, para garantizar además su actualización y disposición bajo criterios institucionales".

En el instructivo mencionado se establece la

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

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

Página 5 de 28 *mb*



**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA

Vigencia: Junio de 2015

	<p><i>necesarios para:</i></p> <p><i>a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;</i></p> <p><i>b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;</i></p> <p><i>c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos;</i></p> <p><i>d) asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;</i></p> <p><i>e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;</i></p> <p><i>f) asegurarse de que los documentos de origen externo que la entidad determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican y que se controla su distribución, y</i></p> <p><i>g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón".</i></p>	<p>estructuración de la documentación del sistema, los pasos para la codificación de los documentos, la manera para realizar el versionamiento de los documentos, los roles para elaborar, revisar, aprobar y publicar la documentación, la forma para hacer el control de cambios, los pasos para la creación, actualización y eliminación de documentos en el sistema, la forma de almacenamiento y distribución de los documentos, la manera en que se controlarán los documentos externos y obsoletos. De igual forma, se evidenció publicado en el aplicativo del SIG el Procedimiento para la Administración y Control de documentos del Sistema Integrado de Gestión-E-SGE-PR-002 que tiene como objeto establecer lineamientos para producir los documentos y registros del Sistema de Gestión de la entidad, respetando la normatividad de cada subsistema vigente, a través del aplicativo SIG del Departamento y el Proceso Gestión documental para estandarizar su administración.</p> <p>De esta manera, en términos generales, se evidencia que el instructivo mencionado contiene los requisitos establecidos en la norma NTCGP 1000:2009.</p>
<p>5</p>	<p>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009</p> <p>6.2 Talento humano</p> <p>6.2.1 Generalidades</p> <p>Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que realicen trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio deben ser</p>	<p>Se evidenció la existencia de los acuerdos de gestión de los gerentes públicos del DASCD, a saber, servidores públicos Rosamaria Martínez, Hernando Vargas Ache y Henry Villamarín Serrano, Subdirectora Jurídica, Subdirector Técnico y Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, respectivamente y se evidenció acuerdo de gestión suscrito por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación. En los acuerdos de gestión se evidencia la evaluación del Director de la entidad a los gerentes públicos en el año 2014, a fin de determinar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos al inicio de ese año, y la formulación de los compromisos para 2015 en el formato A-GTH-FM-011 Versión: 2.0, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 50 de la</p>

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA

Vigencia: Junio de 2015

	<p>competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.</p> <p>NOTA: La conformidad con los requisitos del producto y/o servicio puede verse afectada directa o indirectamente por los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que desempeñan cualquier tarea dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<p>Ley 909 de 2004.</p>
<p>6</p>	<p>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia</p> <p>La entidad debe:</p> <p>a) determinar la competencia necesaria de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio;</p> <p>b) proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando se requiera;</p> <p>c) evaluar las acciones tomadas, en términos de su efecto sobre la eficacia, eficiencia o efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad;</p> <p>d) asegurarse de que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y</p> <p>e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.</p>	<p>El equipo auditor solicitó al proceso de Gestión del talento humano las hojas de vida de los servidores públicos que ingresaron a la entidad entre enero y abril de 2015, así como también del personal al que se le hizo encargos en ese periodo. De acuerdo con la información suministrada por el proceso auditado, se revisó el expediente de hoja de vida de los servidores públicos Jennifer Carolina Gutiérrez González, Gerardo Gutiérrez Sarmiento, Luidmila Pastor Petrova, Alejandro Parrado Calderón, Karol León Prieto y Darley Eberto Moreno Cuellar, a fin de verificar el grado de cumplimiento de requisitos de estudio y experiencia, evidenciando la siguiente información:</p>

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

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

Página 7 de 28
[Handwritten signatures]



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA

Vigencia: Junio de 2015

FUNCIONARIO	JEFFER CAROLINA GUTIERREZ GONZALEZ	GERARDO GUTIERREZ RAMIREZ	LUDWILA PASTOR PETROVA	ALEXANDRO PARRAGO CALDERON	KAROLLEON FRETO	DARLEY EBERTO MORAÑO GUILLAR
RESOLUCION DE NOMBRAMIENTO	015 DEL 13/02/2015	074 DEL 02/06/2015	032 DEL 12/05/2015	073 DEL 22/01/2015	012 DEL 22/24/2015	010 del 16/06/2015
ACTA DE FORMALIZACIÓN CODIGO: A-GT-FM-001, VERSION: 02, FECHA VIGENTE: Julio de 2014	x	x	x	x	x	x
CLASE DE VINCULACION:	TEMPORAL	PROVISIONAL	TEMPORAL	TEMPORAL	TEMPORAL / O CARRERA	ASESOR LINDOBRAMIENTO
CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS, CODIGO: A-GT-FM-003	x	x	x	x	x	x
"DECLARACION DE NO ENDEUDAMIENTO POR ALIENACION CODIGO: A-GT-FM-004, VERSION: 02, FECHA VIGENTE: Julio de 2014"	x	x	x	x	x	x
DECLARACION JURAMENTADA DE BIENES Y RENTAS Y ACTIVOS ECONÓMICA PRIVADA PERSONA NATURAL CODIGO: A-GT-FM-05, VERSION: 2, FECHA DE VIGENCIA: 14/09 de 2014	x	x	x	x	x	x
DECLARACION JURAMENTADA DE BIENES Y RENTAS Y ACTIVOS ECONÓMICA PRIVADA PERSONA NATURAL IDEAP	x	x	x	x	x	x
PERFECTO LUGAR DE NACIMIENTO PERSONA NATURAL (LEY 156 DE 1988, 443 Y 443 DE 1993) IDEAP	x	x	x	x	x	x
UNIVERSITARIO	U. CUNDINAMARCA / INGENIERO DE SISTEMAS	U. MANUELA BELTRAN / INGENIERO DE SISTEMAS	U. CATOLICA DE COLOMBIA / ABOGADA	U. CENTRAL / ADMINISTRADOR EMPRESAS	U. BUENAVISTA / PSICOLOGO, ESP / ADM. PUBLICO MUNICIPAL Y REGIONAL	ACTA GRADO No. 32 14/12/1983 UNIVERSIDAD NACIONAL
ESPECIALIZACION	UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA / GERENCIA INTEGRAL DE PROYECTOS	UNIVERSIDAD RICA DE COLOMBIA / INGENIERIA DE SOFTWARE	NO APLICA	U. JORGE TADEO LOZANO ESP / GOBIERNO Y GEST. PÚBLICA, U. SANTO TOMAS: MAGISTER CALIDAD Y GESTION INTEGRAL	U. SANTO TOMAS: MAGISTER CALIDAD Y GESTION INTEGRAL	NO TIENE ESPECIALIZACION
DECLARACION CONJUNCIÓN MADRE / PADRE CABEZA DE FAMILIA CODIGO: A-GT-FM-005, VERSION: 01, FECHA VIGENTE: JULIO DE 2014	x	x	x	x	x	x
MANUAL DE FUNCIONES, RESOLUCION 0620/2013	x	R. 156 del 12/09/2010	x	x	x	R. 156 del 12/09/2010

Se evidenció el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de funciones en cuanto a formación y experiencia para todos los casos relacionados en la tabla anterior.

7 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009

6.3 Infraestructura

La entidad debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y sus servicios asociados (por ejemplo: redes internas de suministro de servicios públicos o cableado estructural, entre

El equipo auditor realizó entrevista al líder operativo del proceso de Gestión del Recursos Físicos y Ambientales sobre mejoras que se hayan adelantado en la infraestructura de la entidad, quien manifestó que para mejorar la luminosidad en los puestos de trabajo se adquirieron cortinas de fácil manejo, compra de elementos ambientales para el archivo central como ventiladores y purificadores de aire, instalación de sistema anti-incendios y desde el proceso de Gestión de las TIC se ha realizado renovación de equipos de cómputo, información que fue constatada en contratos y/o facturas.

Para la prestación de sus servicios, la entidad tiene suscritos contratos para la vigilancia, aseo y cafetería, mantenimiento de hardware y software. Se evidenció el inventario de la entidad, en donde se encuentran relacionados todos los bienes devolutivos de propiedad del DASCD, con lo que se garantiza la disposición de

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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA

Vigencia: Junio de 2015

	<p>otros). b) herramientas, equipos y sistemas de información (tanto hardware como software) para la gestión de los procesos, y c) servicios de apoyo (tales como transporte y comunicación).</p>	<p>infraestructura para la prestación de los diferentes servicios. El DASCDC cuenta con tres vehículos asignados de la siguiente manera: 1 a la Dirección y 2 a la Subdirección de Gestión Corporativa y CD, a través de los cuales se presta el servicio de transporte para garantizar la presencia de la entidad en diferentes espacios interinstitucionales.</p>
<p>8</p>	<p>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009</p> <p>7.4 Adquisición de bienes y servicios</p> <p>7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios</p> <p>La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, o en las disposiciones aplicables. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido debe depender de su impacto sobre:</p> <p>a) la realización del producto y/o prestación del servicio, o b) el producto y/o servicio final.</p> <p>La entidad debe evaluar y seleccionar a los proveedores con base en una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios, de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad.</p> <p>Deben establecerse los criterios para la selección y la evaluación de proveedores. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de éstas (véase el numeral 4.2.4).</p>	<p>Al preguntar al líder operativo del proceso de Gestión de Recursos Físicos y Ambientales del DASCDC sobre contratos que se hubieran suscrito entre enero y mayo de 2015 para adquirir bienes y servicios para la entidad, manifestó que principalmente se realizaron modificaciones a contrataciones vigentes</p> <p>*Los servicios de aseo y cafetería y vigilancia se están ejecutando en conjunto con la Secretaría Distrital de Hacienda, a través de un Convenio suscrito con esta entidad, desde donde se adelanta todo el proceso precontractual.</p> <p>Se realizó adición al contrato suscrito con la empresa Unión Temporal Eminser Sólo Aseo, responsable del mantenimiento en aseo e insumos de la entidad, con modificación No. 001 del 05 de mayo de 2015 por \$5.742.258, quedando el valor total del contrato por \$56.081.258, y se amplió el plazo de ejecución en un (1) mes más, quedando la cláusula cuarta del contrato con un plazo de ejecución del contrato de once (11) meses y veintiséis (26) días calendario.</p> <p>En esta modificación se pudo evidenciar el formato de solicitud modificación contractual, Código: A-CON-FM-016, versión: 1.0, Vigencia desde: Septiembre de 2014, formato de solicitud de certificado de registro presupuestal, Código: A-CON-FM-025, Versión: 1.0, los cuales concuerdan con los publicados en el aplicativo del SIG.</p> <p>Con relación al cumplimiento de entrega de productos, el supervisor del contrato emite certificaciones de cumplimiento con la entrega de productos de aseo, con la prestación del servicio de aseo a la entidad y archivo central, aunado a esto, entrega un informe de las actividades realizadas tanto con la entrega de los</p>

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

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

Página 9 de 28



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA

Vigencia: Junio de 2015

NOTA 1 Selección objetiva se refiere a aquella selección en la cual la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

NOTA 2 El término "evaluación de proveedores" incluye la evaluación inicial y las posteriores que se deriven de la necesidad de evaluar el desempeño del proveedor (re-evaluaciones).

7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios

La información descrita en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables del producto y/o servicio por adquirir, debe incluir, cuando sea apropiado:

- a) los requisitos para la aprobación del producto y/o servicio, procedimientos, procesos y equipos,
- b) los requisitos para la calificación del personal, y
- c) los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La entidad debe asegurarse de la adecuación de los requisitos para la adquisición de bienes y servicios especificados, antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos

elementos como con la prestación de servicios de aseo.

El contrato de prestación de servicio de vigilancia No. 014 del 24 de junio de 2014 suscrito con Seguridad de las Américas Ltda SEGURAMERICA LTDA, presentó dos modificaciones correspondientes a la cláusula quinta, valor del contrato y clausula séptima plazo de ejecución. Frente al valor del contrato, se realizaron adiciones por \$4.117.247 y \$1.238.155.

En cuanto al plazo de ejecución, en la primera modificación se realizó por un (1) mes y cinco (5) días y en la segunda modificación por quince (15) días, presentado como total del valor del contrato de acuerdo con las modificaciones realizadas \$26.661.624 y un plazo de ejecución total de diez (10) meses y veinte (20) días.

En estas dos modificaciones se pudo evidenciar el formato de solicitud modificación contractual, Código: A-CON-FM-016, versión: 1.0, Vigencia desde: Septiembre de 2014, formato de solicitud de certificado de registro presupuestal, Código: A-CON-FM-025, Versión: 1.0, los cuales concuerdan con las versiones publicadas en el aplicativo del SIG.

Por otro lado, el líder del proceso mencionó que en enero de 2015 ingresó un elemento de comunicación, reflejado con la compra No. 043 del 29 de diciembre de 2014, correspondiente a un televisor de 70 pulgadas LED LG. Este proceso se adelantó a través de un acuerdo marco de precio grandes superficies, que culminó con la entrega por almacenes Alkosto, el día 13 de enero de 2015, amparado con la certificación de cumplimiento emitida por supervisor. En la carpeta soporte de este proceso se pudo evidenciar la utilización de los siguientes formatos del aplicativo del SIG:

-Formato de estudios previos del proceso de mínima cuantía, Código: A-CON-FM-003, Versión:1.0, Vigencia desde: Julio de 2014.

-Formato de constancia de estudios de mercado, Código: A-CON-FM 007, Versión: 3.0, Vigencia desde: Agosto de 2014.

-Formato de Constancia de estudios de mercado, Código: F03-PA-02-GC, Versión: 02, Fecha: 21 de Octubre de

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

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



**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA

Vigencia: Junio de 2015

	<p>La entidad debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple con lo especificado en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables.</p> <p>Cuando la entidad o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la entidad debe establecer en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables las especificaciones para la verificación pretendida y el método para la aceptación del producto y/o servicio.</p>	<p>2011.</p> <p>-Formato de solicitud de certificado de registro presupuestal, Código: A-CON-FM-025, Versión: 1.0, Vigencia desde: Septiembre de 2014.</p> <p>-Formato de designación de supervisión, Código: A-CON-FM-014, versión: 1.0, vigencia desde: Septiembre de 2014.</p>
<p>9</p>	<p>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública — NTCGP 1000:2009</p> <p>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia. La entidad debe:</p> <p>(...)</p> <p>c) Evaluar las acciones tomadas, en términos de su efecto sobre la eficacia, eficiencia o efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad".</p>	<p>Se evidenció en el aplicativo del SIG el Formato de evaluación código A-GTH-FM-010, versión 1, en el cual se evalúan las actividades de capacitación que realiza el proceso de Gestión de talento humano y se evalúan los siguientes criterios: calidad de los contenidos, pertinencia y aplicabilidad, calidad de la logística, calidad administrativa, calidad de los facilitadores y observaciones. El equipo auditor revisó una muestra de 8 formatos de evaluaciones realizadas el día 20 de marzo de 2015 en el aula del DASC, evidenciando que el proceso está aplicando el mencionado formato en las actividades de capacitación que se están desarrollando desde el DASC.</p> <p>De esta manera, se evidenció que el proceso de Gestión de talento humano dio cumplimiento a las acciones establecidas en el plan de mejoramiento derivado de la auditoría al Subsistema de Gestión de Calidad realizada en diciembre de 2014, en cuyo informe quedó registrada la No conformidad No. 7.</p> <p>En las entrevistas realizadas a responsables y líderes operativos de los procesos, se indagó sobre la misión, visión, objetivos de calidad, política de calidad de la entidad, y cómo los funcionarios, desde el desempeño de sus funciones, aportan al cumplimiento de los mismos. En términos generales, se evidenció que el personal se</p>

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA

Vigencia: Junio de 2015

	encuentra familiarizado con la planeación estratégica de la entidad y que son conscientes de la manera en que desde su proceso aportan al cumplimiento de la misma.
--	---

4.2. No Conformidades

Nº.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<p>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009</p> <p>"8.3 Control del Producto y/o Servicio no conforme"</p> <p><i>La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto y/o servicio no conforme".</i></p>	<p>No conformidad 1. No se encontraron evidencias de la identificación del producto o servicio no conforme para evitar que sea entregado al cliente sin el debido cumplimiento de los requisitos especificados. En la medida en que no se tiene identificado el producto o servicio no conforme, no es posible garantizar el control del mismo. Lo anterior contraviene lo establecido en el numeral 8.3 de la norma NTCGP 1000:2009 y genera el riesgo que el servicio y/o producto no conforme sea entregado al cliente sin ser identificado previa y oportunamente desde el DASCD.</p> <p>Existe en el Proceso Organización del Trabajo el procedimiento con código M-ODT-PR03 "Procedimiento Control del Producto y/o Servicio no conforme", el cual se encuentra en proceso de actualización al cierre de esta auditoría, y el formato M-ODT-FM-004 "Control Producto No Conforme" publicado en el aplicativo del SIG; sin embargo, no se evidenció la implementación del mismo, relacionado con la identificación y tratamiento del servicio no conforme.</p> <p>En la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad realizada en diciembre de 2014, se identificó esta misma no conformidad, que suscitó el establecimiento de una acción correctiva dentro del Plan de mejoramiento formulado por los procesos misionales; sin embargo, en seguimiento al Plan de mejoramiento vigente, no se evidenció el cumplimiento de las acciones previstas en las fechas estimadas. En consideración a que sigue siendo reiterativo el incumplimiento al requisito establecido, el proceso de Control y seguimiento reitera la no conformidad, que implicará la reestructuración del plan de mejoramiento pertinente.</p>
2	<p>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009</p>	<p>No conformidad 2. No se encontró evidencia que el DASCD ha determinado los requisitos especificados por el cliente, para cada uno de los productos, con los que cuenta la entidad, incluidos los</p>

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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA

Vigencia: Junio de 2015

"7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio"

La entidad debe determinar:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a ésta;
- b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto;
- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio
- d) cualquier requisito adicional que la entidad considere necesario".

"5.2. Enfoque al cliente"

"La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente. (Véanse los numerales 7.2.1 y 8.2.1)".

los requisitos para las actividades de entrega y en esta dirección, que tampoco se haya evaluado el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Lo anterior contraviene lo establecido en el numeral 7.2.1 de la norma NTCGP 1000:2009 y genera el riesgo que al no tener determinados los requisitos de los clientes, no se establezcan los controles pertinentes para asegurar que se cumplan los requisitos, y en esta vía, no se cumpla el propósito de aumentar la satisfacción de los clientes.

El Proceso ODT: tienen caracterización para Conceptualización – Asesorías y Concursos Meritocráticos este último en el módulo control Documentos en donde se registran los requisitos legales e internos – en el Proceso DCH: se cuenta con la Caracterización servicio Capacitación en modificación de fondo y el Producto Programas de Bienestar, no cuenta con caracterización.

Es fundamental que una vez identificados los requisitos del usuario, los legales, los internos por producto y/o servicio se den a conocer al personal de toda la organización para que desde el proceso que integran, gestionen el cumplimiento de los mismos.

Frente a los requisitos reglamentarios, el DASCD cuenta en el sitio web institucional menú Normograma, con la normatividad aplicable pero la información contenida en éste se encuentra desactualizada.

En la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad realizada en diciembre de 2014, se identificó esta misma no conformidad, que suscitó el establecimiento de una acción correctiva dentro del Plan de mejoramiento formulado por los procesos misionales; sin embargo, en seguimiento al Plan de mejoramiento vigente, no se evidenció el cumplimiento de las acciones previstas en las fechas estimadas. En consideración a que sigue siendo reiterativo el incumplimiento al requisito establecido, el proceso de Control y seguimiento reitera la no conformidad, que implicará la reestructuración del plan de mejoramiento pertinente.

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

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

Página 13 de 28
[Handwritten signature]



<p>3</p>	<p>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009</p> <p>“8.2 Seguimiento y medición 8.2.1 Satisfacción del cliente</p> <p><i>Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.</i></p> <p><i>NOTA: El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto y/o servicio entregado, los resultados de los mecanismos de participación ciudadana, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas, los informes de los agentes comerciales, mercancías devueltas, entre otros”.</i></p>	<p>No conformidad 3. No se identificó evidencia de realizar seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos en la mayoría de los servicios ofrecidos por el DASCD ni se encuentra determinado el método para obtener y utilizar dicha información. Lo anterior contraviene lo establecido en el numeral 8.2.1. de la Norma NTCGP 100:2009 y genera el riesgo que la entidad no cumpla con las expectativas de sus clientes en los servicios que presta, y al adolecer de instrumentos que permitan recibir la retroalimentación de los clientes, dificulta la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p> <p>Cabe anotar que en la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad realizada en diciembre de 2014, se identificó esta misma no conformidad, que suscitó el establecimiento de una acción correctiva dentro del Plan de mejoramiento formulado por los procesos misionales; sin embargo, en seguimiento al Plan de mejoramiento vigente, no se evidenció el cumplimiento de las acciones previstas en las fechas estimadas. En consideración a que sigue siendo reiterativo el incumplimiento al requisito establecido, el proceso de Control y seguimiento reitera la no conformidad, que implicará la reestructuración del plan de mejoramiento pertinente.</p>
<p>4</p>	<p>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009</p> <p>“7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.</p> <p><i>La entidad debe revisar los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Esta revisión debe efectuarse antes de que la entidad se comprometa a proporcionar un producto y/o servicio al cliente, y debe asegurarse de que:</i></p> <p><i>a) están definidos los requisitos del producto y/o servicio</i> <i>b) están resueltas las diferencias</i></p>	<p>No conformidad 4. Se evidenció en el aplicativo del Sistema Integrado de la Entidad / Módulo Sistema de Calidad/ Productos: 6 Productos: <i>capacitación - conceptualización – bienestar – asesoría – concursos – reformas plantas.</i> En la página web de información al usuario se encuentran: Servicios: <i>conceptualización – capacitación – modificaciones organizacionales– bienestar – SIDEAP;</i> sin embargo, no todos los productos y/o servicios cuentan con las características del mismo y no se identificó evidencia de la revisión de los requisitos del producto y/o servicio se realizará.</p> <p>Lo anterior contraviene lo establecido en el numeral 7.2.2 de la Norma NTCGP 100:2009 y genera el riesgo que la entidad no cumpla con las expectativas de sus clientes en los servicios que presta.</p> <p>Es importante en la planeación de la realización de los productos y/o servicios, determinar la capacidad que se requiere y la</p>

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA

Vigencia: Junio de 2015

	<p>existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente, y</p> <p>c) <i>La entidad tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos</i></p> <p><i>Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por ésta (véase el numeral 4.2.4).</i></p> <p><i>Cuando se cambien los requisitos del producto y/o servicio, la entidad debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados.</i></p>	<p>capacidad con la que cuenta la Entidad para cumplir y a través de qué modalidades.</p> <p>En la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad realizada en diciembre de 2014, se identificó esta misma no conformidad, que suscitó el establecimiento de una acción correctiva dentro del Plan de mejoramiento formulado por los procesos misionales; sin embargo, en seguimiento al Plan de mejoramiento vigente, no se evidenció el cumplimiento de las acciones previstas en las fechas estimadas. En consideración a que sigue siendo reiterativo el incumplimiento al requisito establecido, el proceso de Control y seguimiento reitera la no conformidad, que implicará la reestructuración del plan de mejoramiento pertinente.</p> <p>El Proceso Misional ODT: tienen caracterización para Conceptualización V1 – Asesorías V2 y Concursos Meritocráticos este último en el módulo control Documentos en donde se registran los requisitos legales e interno. En el Proceso DCH: se cuenta con la Caracterización servicio Capacitación V2 en modificación de fondo y el Producto Programas de Bienestar, no cuenta con caracterización.</p>
<p>5</p>	<p>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009</p> <p>4.2.3 Control de documentos</p> <p>Instructivo para la Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión-E-SIG-IN-001</p> <p>CONTENIDO</p> <p>Numeral “4. Versionamiento y nombre del documento</p> <p>(...)</p> <p><i>El manejo de Control de Versión representa los cambios sustanciales que en cuanto a su estructura, contenido, objetivo, alcance, descripción de actividades, etc.; que ha tenido un</i></p>	<p>No conformidad 5. Se evidenció incumplimiento a disposiciones establecidas en el Instructivo para la Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión-E-SIG-IN-001 del DASCD relacionadas con el proceso de elaboración, revisión, aprobación y publicación de documentos y la identificación de documentos del Sistema Integrado de Gestión-SIG, tanto internos, como externos y obsoletos. La anterior situación genera el riesgo que se publiquen documentos del SIG sin la respectiva aprobación por parte del responsable del proceso, y la utilización de documentos y plantillas en versiones no oficiales.</p> <p>Algunos casos en donde se evidencia lo relacionado anteriormente son los siguientes:</p> <p>*No se evidenció la existencia de Cuadros de caracterización documental en 12 de los 15 procesos del Sistema Integrado de Gestión, situación que dificulta el control del inventario documental de los procesos, con sus respectivas versiones y la identificación de los documentos externos utilizados en cada proceso, contraviniendo lo establecido en el numeral 7.4 del Instructivo E-SIG-IN-001.</p>

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

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

PM



**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA

Vigencia: Junio de 2015

documento a través del tiempo.

Está compuesto por dos (2) dígitos separados por un punto (.).

Este número debe ser un número entero seguido de cero (0).

Cuando el documento se emite y se aprueba su versión es: 1.0 y al realizar modificaciones posteriores comienza a numerarse consecutivamente.

Ejemplo: Versión 2.0, Versión 3.0, etc. No hay versionamiento intermedio: 3.1, 3.2, etc."

"5. Autorización de documentos

(...)

*Elabora/actualiza el documento:
Funcionario y/o contratista, delegado
por el Responsable del Proceso.*

*Revisa el documento: líder operativo del
proceso y analista OAP.*

*Aprueba el documento: responsable
directivo del Proceso al cual
pertenece el documento.*

*Publica el documento: líder
operativo o responsable directivo
del proceso al cual pertenece el
documento".*

**"5.2. Elaboración, revisión y
aprobación.**

**Es indispensable que el documento
publicado en la intranet contenga
las firmas escaneadas del
documento físico controlado por el
SIG.**

*En el proceso de Gestión de la comunicación se observaron inconsistencias en las tipologías de los documentos publicadas en la ruta Módulo SGC/Procesos/Listado maestro/Proceso Gestión de la comunicación. No hay coherencia entre los códigos de los procedimientos asignados en el proceso de Gestión de la comunicación, los establecidos en el Instructivo y los relacionados en el aplicativo del SIG.

Es necesario que desde los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión se adopten las medidas necesarias para dar estricto cumplimiento a las disposiciones establecidas en el Instructivo E-SIG-IN-001 y que desde el proceso Sistemas de gestión se establezcan los controles que permitan dar cumplimiento al instructivo mencionado.

Cabe anotar que en la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad realizada en diciembre de 2014, se identificó esta misma no conformidad, que suscitó el establecimiento de una acción correctiva dentro del Plan de mejoramiento formulado por los procesos misionales el proceso de Sistemas de Gestión; sin embargo, en seguimiento al Plan de mejoramiento vigente, no se evidenció el cumplimiento de todas las acciones previstas en las fechas estimadas. En consideración a que sigue siendo reiterativo el incumplimiento al requisito establecido, el proceso de Control y seguimiento reitera la no conformidad, que implicará la reestructuración del plan de mejoramiento pertinente.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA

Vigencia: Junio de 2015

“7.4. Emisión y actualización del cuadro de caracterización documental

Los Líderes Operativos de los Procesos con el acompañamiento de los Analistas SIG de la Oficina Asesora de Planeación, son los responsables de mantener un CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL emitido y controlado por proceso, el cual será actualizado según la última versión emitida y aprobada”.

6 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009

“4.2.3 Control de los registros

Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse.

La entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.”

No conformidad 6. Revisados registros de procesos del SIG que reposan en expedientes documentales de los procesos y documentos publicados en el aplicativo del SIG, se evidenció diferencias en el control de documentos y registros asociados al Sistema Integrado de Gestión, lo cual contraviene lo estipulado en el numeral 4.2.3 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009.

A continuación se señalan algunos casos:

*4 registros de asistencia a capacitación del mes de abril de 2015, no cuentan con el formato denominado "Habilitación de documentación externa de la capacitación de talento humano distrital" con código M-DCH-FM-007, de vigencia marzo 2015, el cual fue establecido para aquellos casos en los cuales el registro de asistencia es el otorgado por la entidad a la cual se le realiza la capacitación.

*El formato denominado "Información de pensionados distritales 2010" no es manejado por el proceso al cual se encuentra asignado, ni diligenciado, lo cual lo convierte en un documento obsoleto para el proceso.

*El Proceso de Gestión y Desarrollo del Capital Humano utilizó formatos en versiones no oficiales en las capacitaciones realizadas en la Veeduría Distrital (Formato para evaluar los resultados obtenidos de la capacitación de talento humano distrital pre test, código M-DCH-FM-002, con vigencia: marzo 2015 y formato post test código: M-DCH-FM-004 con vigencia: marzo 2015, utilizado para una capacitación realizada en el mes de febrero de 2015) y Hospital Vistahermosa (Formato de

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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA

Vigencia: Junio de 2015

Evaluación de la Capacitación del Talento Humano Distrital, código: M-DCH-FM-005 marzo de 2014), en el mes de febrero y abril de 2015.

*En el proceso de Gestión de la comunicación hay registros que están en formatos (Matriz de responsabilidad) y formatos como registros (Matriz Plan de comunicaciones).

*Al revisar la contestación de tutela con radicado No. 2015ER1646, se evidenció que no se registró el VoBo de quien la proyectó, incumpliendo lo establecido en el procedimiento de Acción de Tutela A-JUR-PR- 002 en cuanto a que se debe dar formalidad a las contestaciones como parte de la trazabilidad del procedimiento.

*En el proceso de Gestión Contractual, se solicitó acta del último comité de contratación, a lo que el responsable del proceso manifestó que aún no está firmada por los miembros del comité. Se solicitó el acta del penúltimo comité realizado el 10 de abril de 2015, en la que se observó que faltaba la firma del Director.

*En el proceso de Gestión contractual se solicitó el expediente del Contrato 010 de marzo de 2015, en el que se evidenció la minuta del mismo, designación de supervisor, publicación en SECOP; sin embargo, en la minuta no se observó el visto bueno de aprobación del Subdirector Jurídico, lo que contraviene la actividad 9 del procedimiento de "Contratación Directa prestación de servicios profesionales"-Código: A-GC-P6 Versión 4 que indica que la minuta debe tener visto bueno del Subdirector Jurídico para su formalización.

Lo anterior evidencia deficiencias en el control documental de formatos y registros asociados al Sistema Integrado de Gestión, e incumplimiento al numeral 4.2.3 y 4.2.4. de la norma NTCGP1000:2009, que genera que se diligencien formatos en versiones no oficiales y que no se diligencien adecuadamente los registros.

Cabe anotar que en la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad realizada en diciembre de 2014, se identificó esta misma no conformidad, que suscitó el establecimiento de una acción correctiva dentro del Plan de mejoramiento formulado por los procesos misionales; sin embargo, en seguimiento al Plan de

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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA

Vigencia: Junio de 2015

		<p>mejoramiento vigente, no se evidenció el cumplimiento de las acciones previstas en las fechas estimadas. En consideración a que sigue siendo reiterativo el incumplimiento al requisito establecido, el proceso de Control y seguimiento reitera la no conformidad, que implicará la reestructuración del plan de mejoramiento pertinente.</p>
<p>7</p>	<p>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009</p> <p>5.4 Planificación</p> <p>5.4.1 Objetivos de la calidad</p> <p>La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluidos aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto y/o servicio (véase el numeral 7.1, literal a)), se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la entidad. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.</p>	<p>No conformidad 7. No se observaron registros que permita evidenciar la medición a los objetivos de Calidad del SIG, contraviniendo lo establecido en el numeral 5.4.1. de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009 que indica que los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.</p> <p>El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación mostró el borrador del tablero de indicadores en el que se registran los indicadores de los diferentes procesos; sin embargo, no se evidenció registro de medición específica que dé cuenta del avance y situación actual de los objetivos de calidad. Lo anterior genera el riesgo de no contar con instrumentos objetivos que permitan evaluar el grado de eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión de la entidad.</p> <p>Cabe anotar que en la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad realizada en diciembre de 2014, se identificó esta misma no conformidad, que suscitó el establecimiento de una acción correctiva dentro del Plan de mejoramiento formulado por el proceso de Gerencia estratégica; sin embargo, en seguimiento al Plan de mejoramiento vigente, no se evidenció el cumplimiento de las acciones previstas en las fechas estimadas. En consideración a que sigue siendo reiterativo el incumplimiento al requisito establecido, el proceso de Control y seguimiento reitera la no conformidad, que implicará la reestructuración del plan de mejoramiento pertinente.</p>
<p>8</p>	<p>Procedimiento Actualización normativa A-JUR- PR-004</p> <p>(...)</p> <p>Políticas de operación</p> <p>(...)</p> <p>-Cada Seis (6) meses mínimo se debe actualizar el normograma de la entidad (o cuando se requiera).</p> <p>-El Normograma publicado en la página</p>	<p>No conformidad 8. Se evidenció desactualización del normograma del DASCD publicado en la página web en el link http://www.serviciocivil.gov.co/index.php/normograma/gestion-tecnica., en cuanto se observó que no se encuentran publicadas las actualizaciones de los decretos de pagos proporcionales, la inclusión del Decreto 2484 de 2014, Acuerdo 26 de 1997, entre otros, y el normograma publicado en la intranet, la página web www.serviciocivil.gov.co y el aplicativo del SIG, no son iguales, incumpliendo lo estipulado en las Políticas de operación del Procedimiento de Actualización normativa en cuanto que mínimo cada seis meses se debe actualizar el normograma y que la</p>

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

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

Página 19 de 28



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA

Vigencia: Junio de 2015

	<p>www.serviciocivil.gov.co, intranet y en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión deben ser iguales.</p> <p>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009</p> <p>7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio</p> <p>La entidad debe determinar:</p> <p>a) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio</p>	<p>información publicada en las tres fuentes citadas debe ser igual.</p> <p>En esta misma dirección, la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009 establece que la entidad debe determinar los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio y la no actualización del normograma podría afectar la prestación de algunos servicios de la entidad, como el de Asesoría, en el que se requiere que el personal que tiene contacto directo con los usuarios conozca los cambios normativos para prestar un adecuado servicio de asesoría.</p>
<p>9</p>	<p>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009</p> <p>8.5.2 Acción correctiva. La entidad debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir.</p> <p>Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para:</p> <p>(...)</p> <p>d) determinar e implementar las acciones necesarias.</p>	<p>No conformidad 9. Se evidenció que de las 8 no conformidades detectadas en la auditoría al Subsistema de Gestión de Calidad-SGC realizada en diciembre de 2014, solamente se ejecutaron las acciones identificadas para eliminar las causas de raíz de la no conformidad No. 7, situación que refleja que pese a que se determinaron las acciones necesarias para eliminar las no conformidades, éstas no fueron implementadas, contraviniendo lo establecido en el numeral 8.5.2. de la NTCGP 1000:2009, situación que acarrear el que se sigan presentando los mismos inconvenientes y que no se avance en la mejora continua.</p>
<p>10</p>	<p>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009</p> <p>8.2.3 Seguimiento y medición de los</p>	<p>No conformidad 10. No se evidenciaron registros de mediciones a los indicadores de Gestión en los procesos de Gestión del conocimiento, Atención al ciudadano, Gestión de la Comunicación y gestión Jurídica, situación que contraviene lo establecido en los numerales 8.2.3. y 8.4. de la NTCGP 1000:2009, situación que impide la retroalimentación sobre el</p>

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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA


Vigencia: Junio de 2015

	<p>procesos</p> <p>La entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, su medición. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia).</p> <p>8.4. Análisis de datos</p> <p>La entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad. Esto debe incluir los datos generados por el resultado del seguimiento y medición y los generados por cualesquiera otras fuentes pertinentes.</p>	<p>desempeño y tendencia de los procesos para tomar las acciones pertinentes.</p>
<p>11</p>	<p>Procedimiento A-JUR-PR-001 Defensa Judicial</p> <p>Actividad 20. Controlar, vigilar, supervisar e informar sobre los procesos y/o acciones judiciales y extrajudiciales elaborando un informe semanal de los procesos judiciales.</p>	<p>No conformidad 11. No se evidenció registros de los informes semanales sobre los procesos judiciales que tiene o en los que es partícipe la entidad, al ser solicitados al responsable del proceso de Gestión Jurídica, situación que contraviene lo establecido en la actividad 20 del Procedimiento A-JUR-PR-001 Defensa Judicial. Este hecho podría generar el riesgo que la información sobre los procesos judiciales no se mantenga actualizada.</p>

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

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

Página 21 de 28 *2013*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-004
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 5.0
	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA	Vigencia: Junio de 2015

5. RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE OBSERVACIONES:

Oportunidades de Mejora

Nº.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<p>Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano- MECI 2014.</p> <p>Módulo: Control de planeación y gestión Componente: Administración del riesgo Elementos: -Políticas de Admón del riesgo -Identificación del riesgo -Análisis de riesgo -Análisis y Valoración del riesgo</p>	<p>Observación 1. Los procesos que integran el Sistema Integrado de Gestión de la entidad tienen identificados, analizados y valorados sus riesgos, así como también hicieron seguimiento a las acciones establecidas en el primer trimestre de 2015; sin embargo, el seguimiento realizado en la mayoría de los procesos no se hizo para cada una de las acciones preventivas identificadas, y por tal razón, se hace difícil determinar la efectividad de los controles.</p> <p>El no contar con un seguimiento documentado preciso de las acciones establecidas para mitigar los riesgos de manera detallada en la matriz de riesgos del proceso, puede dificultar el seguimiento al cumplimiento de las mismas, bien sea a través de un ejercicio de autoevaluación o evaluación independiente. Lo anterior puede generar que los riesgos identificados se materialicen y al no hacer un control adecuado, se agudice el impacto.</p> <p>Sería recomendable fortalecer el seguimiento a los riesgos identificados en los procesos de la entidad y para el seguimiento de los mismos en el segundo trimestre de 2015, especificar las acciones realizadas en cada una de las acciones programadas en todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Asimismo, es importante que en los diferentes procesos se realice una revisión de los riesgos identificados, a fin que se profundice en el análisis para la identificación de riesgos más estratégicos y de mayor impacto para la gestión de la entidad, lo que implicaría actualizar los riesgos existentes en la matriz de riesgos institucional.</p>

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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA

Vigencia: Junio de 2015

<p>2</p>	<p>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009</p> <p>“8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</p> <p><i>La entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, su medición. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia).</i></p> <p><i>El seguimiento y la medición del impacto (efectividad) de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados pueden realizarse por proceso, por conjunto de procesos o en forma global para el Sistema.</i></p> <p><i>Como resultado del seguimiento de la medición y seguimiento de los procesos, deben llevarse a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas, según sea conveniente.</i></p>	<p>Observación 2. Si bien los diferentes procesos cuentan con caracterizaciones que permiten identificar la interacción entre los diferentes procesos que conforman el SIG del DASCD; en estas caracterizaciones se encuentran inconsistencias de información de los indicadores frente a los nombres de indicadores reportados en el informe trimestral de gestión de los procesos.</p> <p>Sería recomendable que en todos los procesos del SGC de la entidad se revisen las caracterizaciones y se garantice que estén incluidos los indicadores de los procesos y otra información relevante para la gestión de los mismos. Este instrumento, al ser un resumen de cómo opera cada proceso, debe ser fiel reflejo de lo que se hace en cada proceso en la práctica, y debe ser de amplio conocimiento por parte de todos los integrantes de cada proceso.</p> <p>A continuación se presentan observaciones sobre algunos de los procesos:</p> <p>*En el proceso de Gestión del Conocimiento, en el módulo de procesos, en la caracterización publicada se encuentra un objetivo del proceso diferente al suministrado por el líder operativo del proceso. En el informe de auditoría de 2014 se reportó este hecho como observación; sin embargo, no se estableció acción de mejora al respecto.</p> <p>*En la caracterización del proceso de Atención al ciudadano no se muestra cómo se va a desarrollar e implementar la Política de atención al ciudadano. Sería importante para la definición de la caracterización del proceso, realizar un análisis técnico alrededor del volumen de ciudadanos que se atienden, las tipologías de las solicitudes y los canales utilizados. A partir de este análisis, sería recomendable la formulación del objetivo del proceso, de tal forma que responda a las normas vigentes que le aplican.</p> <p>En la caracterización no se identifica el enfoque por procesos, falta una mejor definición de los elementos de entrada y salidas, la identificación de procesos proveedores y clientes.</p> <p>*La caracterización del proceso de Gestión de la comunicación es versión 2010. No hay coherencia entre las salidas de la caracterización y las salidas de los procedimientos. De acuerdo con entrevista realizada al líder operativo del proceso, en la</p>
-----------------	---	--

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

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

Tab
[Handwritten signature]



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA

Vigencia: Junio de 2015

		<p>ejecución de las actividades se mencionan salidas que no están incluidas en la caracterización.</p>
3	Uso del aplicativo del Sistema Integrado de Gestión	<p>Observación 3. Si bien el DASCD cuenta con el aplicativo del SIG, en el cual se mantienen disponibles documentos y algunos registros de los procesos del sistema, en el inicio de la auditoría se evidenció dificultades para acceder a procedimientos del sistema, dada la transición de información que se estaba adelantando en el mismo.</p> <p>Sería recomendable que desde los procesos de Sistemas de Gestión y Gestión de las TIC se cuente con un plan de contingencia para acceder a la información del SGC cuando se presenten dificultades en el aplicativo del SIG.</p>
4	Actualización documental de los procesos del SIG	<p>Observación 4. Si bien los procesos del SIG del DASCD han avanzado en la actualización de sus documentos (manuales, procedimientos, instructivos, formatos), en los procesos de Gestión del conocimiento, atención al ciudadano, se requiere de una actualización y mejor descripción de los mismos. A continuación se presentan algunas observaciones al respecto:</p> <p>*En el procedimiento de Atención al Ciudadano del proceso que lleva el mismo nombre, no se refleja la interacción con otros procesos, es un procedimiento de 8 actividades que dice el Qué pero no el Cómo realizó la actividad, cómo se armonizan las actividades con los procesos de Gestión Documental y Gestión de la Comunicación. En las actividades hay documentos no incluidos en la sección de salidas. Por otro lado, en algunas actividades no se relaciona los responsables de ejecutar las mismas. No hay evidencias de socialización del protocolo de atención al ciudadano y no se tiene identificada el tipo de ciudadanía que se atiende.</p>

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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 5.0

FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA


Vigencia: Junio de 2015

		<p>*Los procedimientos del proceso de Gestión del conocimiento vigentes tienen año de actualización 2011. Sería conveniente que desde este proceso se haga una revisión a los diferentes documentos, a fin de evaluar la pertinencia de realizar modificaciones a los mismos.</p> <p>*En los documentos del proceso de Atención al ciudadano no es clara la alusión al manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS. Sería conveniente que se haga alusión al mismo en la caracterización y en los procedimientos.</p> <p>No hay coherencia entre los documentos suministrados en la entrevista y los documentos relacionados en la caracterización del proceso, así como también entre las salidas de la caracterización y las salidas de los procedimientos.</p> <p>Sería recomendable que en los diferentes procesos se realice una validación de los documentos con los que cuentan actualmente en el aplicativo del SIG (manuales, procedimientos, instructivos, formatos), y hacer las creaciones, actualizaciones y/o eliminaciones que amerite, información que debe ser coherente con lo establecido en el cuadro de caracterización documental de cada proceso.</p>
5	<p>Publicación de información en portal web institucional</p>	<p>Observación 5. En la página web institucional se encuentra publicada información sobre la entidad que permite conocerla, a la luz de lo establecido en la Ley 1712 de 2014; sin embargo, existe información publicada en la que se encuentran inconsistencias. A continuación se presentan algunos casos:</p> <p>*La información sobre los servicios que presta la entidad debe de ajustarse de acuerdo con lo reportado por los procesos misionales y estratégicos (Gestión del conocimiento), pues algunos servicios aparecen y otros no.</p> <p>*Aparecen subdivididos y presentados por separados temas de un producto: "Conceptualización" y de un servicio: "Asesorías" (modificaciones organizacionales-SIDEAP).</p> <p>*El normograma publicado en la intranet institucional no coincide con el publicado en el sitio web.</p> <p>*El documento con título Política Pública del proceso de Gestión</p>

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

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

Página 25 de 28

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-004
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 5.0
	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA	Vigencia: Junio de 2015


		<p>del conocimiento es una revisión teórica, no tiene el formato estándar, la hoja de presentación-índice del Sistema de Gestión de la entidad para documentos estratégicos E-GES-FM-009.</p> <p>*En cuanto a la información sobre los Juegos Distritales está la información de 2013 y el link no tiene fecha de control de actualización.</p> <p>Sería recomendable que desde los diferentes procesos, de acuerdo con los temas de su competencia, revisen la información publicada en el sitio web institucional www.serviciocivil.gov.co, para que, en caso que se requiera, se solicite al proceso de Gestión de la comunicación, la actualización, publicación y/o eliminación de información.</p>
6	Fichas de indicadores de gestión	<p>Observación 6. Si bien los diferentes procesos del SIG tienen identificados indicadores en sus respectivas caracterizaciones, no todo los indicadores cuentan con fichas de indicadores; situación que dificulta identificar el objetivo del indicador, su fórmula y las fuentes utilizadas para calcularlos, entre otras variables.</p> <p>Sería recomendable que desde los diferentes procesos del SIG se realice una validación de los indicadores que medirán su gestión, y con base en esto, se actualicen las caracterizaciones, y se construyan las respectivas fichas para cada indicador, los cuales deberían coincidir con la información reportada trimestralmente a la Oficina Asesora de Planeación, dentro de los informes trimestrales de Gestión.</p>

6. CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:

En términos generales, el subsistema de Gestión de Calidad del DASCD, en el marco del Sistema Integrado de Gestión, cuenta con elementos e instrumentos que permiten establecer la interacción entre los diferentes procesos que lo conforman, la articulación de la estructura del sistema con la planeación estratégica institucional y el cumplimiento de requisitos establecidos en la NTCGP100:2009 que contribuyen al mantenimiento del sistema; sin embargo, es necesario avanzar rápidamente en temas alrededor de la identificación de los requisitos del cliente, del monitoreo al cumplimiento de estos requisitos, en el seguimiento a la percepción y satisfacción de los clientes, el control al servicio no conforme, el seguimiento al desempeño de los diferentes procesos del sistema, el control de documentos y registros del sistema, entre otros aspectos. Producto de la auditoría realizada, se identificaron once (11) No conformidades y seis (06) oportunidades de mejora.

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

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

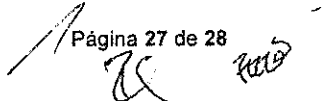
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>GESTIÓN PÚBLICA</small> <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	MACROPROCESO DE EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: C-CYS-FM-004
	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 5.0
	FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA	Vigencia: Junio de 2015

7. RECOMENDACIONES

- Fortalecer el seguimiento a los riesgos identificados en los procesos de la entidad y para el seguimiento de los mismos en el segundo trimestre de 2015, especificar las acciones realizadas en cada una de las acciones programadas en todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión-SIG.
- Revisar las caracterizaciones de todos los procesos del SIG y garantizar que en éstas se encuentre toda la información relevante de cada proceso, tal como se gestiona el proceso en la práctica. Esto implicará la revisión de objetivo, entradas, salidas, actividades claves, indicadores, procesos proveedores y procesos clientes y hacer las actualizaciones que correspondan en la caracterización con su respectiva socialización.
- Establecer un plan de contingencia para acceder a la información del SGC cuando se presenten dificultades en el aplicativo del SIG.
- Realizar una validación de los documentos con los que cuentan actualmente los diferentes procesos en el aplicativo del SIG (manuales, procedimientos, instructivos, formatos), y hacer las creaciones, actualizaciones y/o eliminaciones que amerite, información que debe ser coherente con lo establecido en el cuadro de caracterización documental de cada proceso.
- Diagnosticar el estado de la información de la Página WEB de la Entidad por temas y Procesos responsables, a fin de establecer un plan de trabajo con responsables por temas y un cronograma a realizarse para entregar la información al procesos de Gestión de la Comunicación, a fin que la información publicada se encuentre debidamente actualizada.
- Realizar una validación de los indicadores por parte de los líderes operativos que medirán la gestión de los diferentes procesos, y con base en esto, actualizar las caracterizaciones, y construir las respectivas hojas de vida para cada indicador, los cuales deberían coincidir con la información reportada trimestralmente a la Oficina Asesora de Planeación, dentro de los informes trimestrales de Gestión para consolidar el Cuadro de Mando Integral de la Entidad.
- Continuar con ejercicios de capacitación y/o socialización para los funcionarios de la entidad en temas críticos del Subsistema de Gestión de Calidad para generar mayor

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

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

Página 27 de 28




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Código: C-CYS-FM-004

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

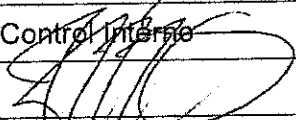
Versión: 5.0

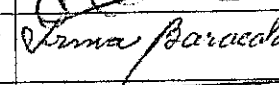
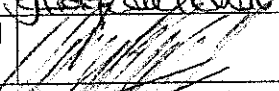
FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA

Vigencia: Junio de 2015

apropiación del mismo, haciendo énfasis en cómo desde su trabajo contribuyen al cumplimiento de la política y objetivos de calidad.

- Realizar la revisión por la dirección al Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la fecha prevista e incluir de manera explícita en la misma la gestión sobre los riesgos identificados por la entidad.

NOMBRE AUDITOR LÍDER:	ISMAEL MARTINEZ GUERRERO
CARGO:	Asesor de Control Interno
FIRMA:	

EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES	CARGO	FIRMA
Ruby H. Valenzuela Q.	Profesional Especializado - OAP	
Irma Baracaldo	Profesional Especializado-Subdirección técnica	
Manuel Angulo	Profesional Especializado-Subdirección técnica	
Jaidy Zárate	Profesional contratista	
Juver Chaparro Castiblanco	Profesional Especializado-Control Interno	

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

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