



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de
PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
Versión 8 acta de mejoramiento 298 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

<p>Nombre de la Auditoría</p>	<p>AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN REQUISITOS NUEVOS NTC ISO 9001:2015</p> <p>Direcciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeación Gestión Humana Planes de Desarrollo y Fortalecimiento Local Equidad y Políticas Poblacionales Sistemas Estudios Macro 	<p>SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN RADICACIÓN: 3-2019-87620</p> <p>AL RESPONDER CITE ESTE NÚMERO FECHA: 2019-04-03 12:27 PRO 1438972</p> <p>RAD INICIAL: FOLIOS: 1 DESTINO: Dirección de Planeación TR. NTC Radicado en Despacho. CLASIFICACIÓN: Derecho de petición ANEXO: N/A COPIADO A: Dirección de Planes de Desarrollo y For REMITENTE:</p>
--------------------------------------	--	--

<p>1. Objetivo de la Auditoría.</p>
<p>Evaluar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión – SIG, específicamente lo relacionado con los requisitos nuevos que trae la versión de la Norma NTC ISO 9001:2015.</p>
<p>2. Alcance de la Auditoría.</p>
<p>Evaluar los avances en la implementación de los requisitos nuevos que trae la versión de la Norma NTC ISO 9001:2015 a la fecha de realización de la auditoría en los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A nivel estratégico: Direccionamiento Estratégico: Dirección de Planeación - DP - A nivel misional: <ul style="list-style-type: none"> o Coordinación de las políticas públicas y de los instrumentos de planeación - Dirección de Equidad y Políticas Poblacionales – DEPP y Dirección de Planes de Desarrollo y Fortalecimiento Local - DPDFL. o Producción, análisis y divulgación de la información: Dirección de Estudios Macro - DEM - A nivel de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> o Administración del Talento Humano - Dirección de Gestión Humana - DGH o Soporte Tecnológico - Dirección de Sistemas - DS <p>Los requisitos nuevos evaluados están relacionados con contexto estratégico, partes interesadas, liderazgo, planificación de los cambios, conocimientos de la organización, toma de conciencia y comunicación.</p>
<p>3. Criterios de la Auditoría.</p>
<p>NTC ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.</p>
<p>Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de Planeación - SDP</p>

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

JFR6



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.
Secretaría Distrital de
PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
Versión 8 acta de mejoramiento 298 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

4. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

La auditoría, si bien estuvo a cargo de la Oficina de Control Interno - OCI, fue desarrollada por auditoras certificadas en la norma ISO 9001:2015, con el enfoque propio de las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, pero con la orientación propia de las auditorías internas de la OCI. Este ejercicio sirvió de piloto para lo que será la auditoría combinada programada como último ciclo de auditorías del SIG en 2019.

La NTC ISO 9001 en su cuarta actualización de 2015 trae modificaciones, entre las que se encuentra la alineación con otras normas de sistemas de gestión, buscando proporcionar una presentación coherente de los requisitos.

Los principales cambios los resume la NTC ISO 9001:2015, en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Principales diferencias
Normas ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015**

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Productos	Productos y servicios
Exclusiones	No se utiliza (Véase el Capítulo A.5 para aclarar su aplicabilidad)
Representante de la dirección	No se utiliza (Se asignan responsabilidades y autoridades similares pero ningún requisito para un único representante de la dirección)
Documentación, manual de la calidad, procedimientos documentados, registros	Información documentada
Ambiente de trabajo	Ambiente para la operación de los procesos
Equipo de seguimiento y medición	Recursos de seguimiento y medición
Productos comprados	Productos y servicios suministrados externamente
Proveedor	Proveedor externo

Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001 2015

En cuanto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 establece que se deben integrar los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y este Sistema único se debe articular con el Sistema de Control Interno. Dicho modelo se estructura y opera a través de la puesta en marcha de siete (7) dimensiones: 1. Talento Humano; 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación; 3. Gestión con Valores para el Resultado; 4. Evaluación de Resultados; 5. Información y Comunicación 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación y 7. Control Interno. En este sentido, la presente auditoría tuvo en cuenta los avances que al respecto se han logrado y que son aplicables bajo el enfoque de la norma NTC ISO 9001:2015.

De acuerdo con el análisis previo realizado por el equipo auditor en la etapa de planeación de la auditoría, se definió dentro del alcance la evaluación de los siguientes aspectos en lo que tenga que ver con nuevos requisitos de esta versión:

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

4.1 Contexto estratégico: Comprensión de la Organización y de su Contexto

La SDP determina el contexto estratégico de acuerdo con lo establecido en el documento SIG Instructivo para la Gestión del Riesgo - E-IN-005 versión 6 del 6 de abril de 2018, a través del uso de la matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), aplicada al objetivo y alcance de los procesos del SIG en la entidad. De esta labor se deja evidencia en el aplicativo Sistema de Información Interno para la Planeación - SIIP, al hacer el levantamiento del mapa de riesgos institucional y por procesos, el cual se oficializa en el aplicativo Sistema de Información de Procesos Automáticos – SIPA, siendo parte integral del documento SIG Plan Estratégico de la SDP - E-LE-031 versión 13 del 30 de enero de 2019.

Al respecto de este requisito, la Auditoría Externa al SIG en 2018, estableció dentro de las oportunidades de mejora, “Asegurar que se declara dentro del manual de la entidad el contexto de la organización, como parte de la definición realizada, y el documento que lo origina.”. Este cambio fue aplicado en la versión 9 del 12 de marzo de 2019 del documento SIG Manual del Sistema Integrado de Gestión - E-LE-029, que en su numeral 3.10 Gestión Integral de Riesgos, indica sobre el contexto estratégico de la entidad: “El contexto estratégico de la organización es la base para la identificación de los riesgos de la entidad. Su análisis se realiza a partir del conocimiento de los cambios internos y/o en el entorno, tales como aspectos sociales, económicos, culturales, de orden público, político, legal o tecnológico, entre otros, que puedan afectar la gestión de la entidad o favorecer el desarrollo de oportunidades de mejora. En el documento E-IN-005 «Instructivo para la Gestión del Riesgo», están consignados los pasos para la identificación del contexto y su análisis. El contexto Estratégico de la organización está documentado en el documento E-LE-031 «Plan Estratégico».”

De los procesos evaluados en la muestra seleccionada, se observa el siguiente avance en la actualización del contexto estratégico:

Tabla 2. Actualización Contexto Estratégico

Documento	Mapa de riesgos	2018	2019
E-LE-047	Proceso Direccionamiento Estratégico	29/01/18	Se han realizado reuniones de seguimiento. No hay proceso en SIPA asociado a una actualización.
A-LE-306	Proceso De Administración Del Talento Humano	08/06/18	Proceso SIPA No. 1399236 del 19 de diciembre de 2018. Actualmente se encuentra en revisión técnica, metodológica y documental por parte de la Dirección de Planeación desde el 28 de diciembre de 2018.
A-LE-303	Proceso Soporte Tecnológico	05/02/18	Versión 5 del 26/02/19
M-LE-137	Coordinación Del Ciclo De Políticas Públicas Y De Los Instrumentos De Planeación	06/02/18	Proceso SIPA No. 1405938 del 15 de enero de 2019. Actualmente se encuentra en revisión de alerta del documento por parte de la Dirección de Planeación, desde el 25 de febrero de 2019.
M-LE-164	Proceso Producción, Análisis Y Divulgación De La Información	Reemplazó al E-LE-049	Versión 1 del 14/02/19

Fuente: SIPA SIG y Listas de chequeo de áreas entrevistadas

JF26



4.2 Contexto estratégico: Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El cambio de la Norma trajo la ampliación del concepto de cliente a partes interesadas y los requisitos de éstas, vale decir aquellos que pueden afectar o ser afectados por las decisiones tomadas por la organización.

En el documento SIG Manual del Sistema Integrado de Gestión - E-LE-029, el numeral 2.7 define usuarios y partes interesadas. Complementariamente, el documento SIG Portafolio de Productos y Servicios - E-LE-034 versión 3 del 22 de septiembre de 2014, define productos y/o servicios, cliente y/o usuario por áreas y áreas responsables.

De acuerdo con lo informado por la DP, la SDP se encuentra en proceso de actualización del documento SIG Caracterización y control de productos y/o servicios de la SDP - E-FO-015 versión 3 del 4 de marzo de 2016. El formato que actualmente están diligenciando las áreas incluye la descripción del producto o servicio, el proceso asociado, los grupos de valor y de interés, criterios de aceptación para requisitos, entre otros. La Dirección de Planeación estableció como plazo de entrega a más tardar el 15 de marzo de 2019. Sin embargo, a 18 de marzo tan sólo habían remitido el 49% de las áreas (18 áreas), quedando pendiente el 51% (19 áreas), entre las que se encuentran las Direcciones de Estudios Macro, Equidad y Políticas Poblacionales y Gestión Humana, que fueron objeto de esta auditoría.

Por su parte, el procedimiento E-PD-022 Planificación Operativa versión 2 del 21 de diciembre de 2016, establece las actividades que describen la construcción de la caracterización y el portafolio de bienes y/o servicios, los cuales forman parte de la Planificación Operativa del SIG. En su actividad 7 señala: *"Identificar los requisitos de los productos y/o servicios misionales"* y un control definido como *"Revisar que se documenten los requisitos especificados o del cliente, los requisitos legales y/o reglamentarios, los requisitos necesarios o de uso y los requisitos adicionales que requiera la SDP."*

En la caracterización de cada uno de los procesos se señalan las salidas, identificando:

- Producto, servicio y/o salida
- Cliente y/o usuario interesado
- Requisitos, características, necesidades, expectativas
- Área que lidera

4.3 Liderazgo: Liderazgo y Compromiso

En este requisito los principales cambios se reflejan en los literales a y d del numeral 5.1.1 de la NTC ISO 9001:2015:

- Rendición de cuentas relacionadas con la eficacia del SIG (Literal a)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.
Secretaría Distrital de
PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
Versión 8 acta de mejoramiento 298 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Consta en las actas de la revisión por la Dirección adelantada en el Comité SIG, que la Alta Dirección recibe una gran cantidad de información relacionada con el avance del sistema, y como salida genera una serie de recomendaciones.

Además, se encontraron varias muestras de participación directa y personal del Secretario de la entidad, como videos, charlas y otros, en donde se tocan asuntos del SIG.

- Pensamiento basado en riesgos (Literal d)

Se evidencia en la entidad importantes avances en la gestión de sus riesgos, ya que no opera como consecuencia de la aparición de la norma NTC ISO 9001:2015, sino que se viene gestionando desde los inicios del Modelo Estándar de Control Interno - MECI, con mejoras permanentes en dichos asuntos.

4.4 Planificación: Planificación de los cambios

El requisito de la norma indica que la entidad debe considerar: "a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; b) la integridad del sistema de gestión de la calidad; c) la disponibilidad de recursos; d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades."

Respecto a este requisito, la Auditoría Externa al SIG en 2018 evidenció las siguientes situaciones:

- "No se evidencia en la Organización que se hayan documentado las acciones de planificación que requirieron los cambios generados en el Sistema de Gestión de Calidad por cuenta del ingreso en el año 2017 y 2018 de 209 nuevos funcionarios que ganaron el Concurso de la Comisión Nacional de Servicio Civil e ingresaron a la planta de la Organización, considerando entre otros aspectos la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades y la integridad del Sistema de Gestión de Calidad." (No conformidad).
- "La gestión del cambio; para que en la administración del Sistema de Gestión de calidad se implemente una metodología que se documente en los procedimientos estándar, relacionada con la manera que se deben planificar y se llevan a cabo los cambios que impactan la integridad del Sistema de Gestión de Calidad, considerando entre otros puntos y de manera especial identificar los riesgos asociados al cambio, así como sus controles y acciones de mitigación." (Oportunidad de mejora)

A fin de cubrir lo evidenciado por la auditoría externa, la SDP estableció el plan de mejoramiento 1846, definiendo las siguientes acciones:

- 2319: Definir un lineamiento por parte del proceso de Direccionamiento Estratégico sobre la forma de identificar y documentar la planificación de los cambios del SIG. Se incorporó en el SIG el 9 de octubre de 2018, el Procedimiento identificación, implementación y seguimiento de la gestión del cambio E-PD-025, cuyo objetivo es "Establecer los lineamientos necesarios para identificar, analizar, implementar, realizar seguimiento y controlar los cambios que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad, su desempeño institucional y la entrega de productos y/o servicios a la ciudadanía y partes interesadas.". El alcance "Inicia con la identificación de la necesidad de establecer un cambio que afecta el cumplimiento de los objetivos de la entidad, su desempeño institucional y la entrega de productos y/o servicios a la ciudadanía y partes interesadas, continúa con el establecimiento de un plan de trabajo para la implementación del cambio y termina con el seguimiento realizado a la ejecución de las actividades definidas en el plan de

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER256282



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

3F06

trabajo y el respectivo plan de mejoramiento cuando así se requiera. Este procedimiento aplica para todos los procesos de la entidad.". Este procedimiento se enlaza con el formato E-FO-056 Planificación de los cambios que afecten el cumplimiento de los objetivos de la SDP.

Según lo explicado por la DP, actualmente se incorporan en el análisis de la gestión del cambio, las situaciones que cumplen con dos condiciones: a) su ocurrencia es inminente (aplica cuando hay un hecho cierto) y b) la entidad tiene posibilidades de actuar sobre la situación. La implementación del procedimiento, ya tiene los primeros avances y en las áreas visitadas se evidenció el conocimiento del mismo.

En la auditoría interna de la OCI, se encontraron diferentes casos, algunos son inminentes y otros que podrían ocurrir o no. De ambos, algunos ejemplos son:

- Entrada en vigencia del nuevo Plan de Ordenamiento Territorial - POT.
 - Asignación de las plantas temporales con las listas de elegibles.
 - Cambio de administración.
 - Cambio en la metodología de evaluación del desempeño.
 - Transición a MIPG.
 - Sala de audiencias para Control Disciplinario.
 - El desarrollo de las convocatorias 806 a 825 de 2018 - Distrito Capital – Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC.
- 2318: Incluir dentro del Plan Estratégico del Talento Humano una actividad relacionada con la gestión del cambio en la administración del talento humano en la entidad. Uno de los elementos que conforman el "Plan Estratégico de Talento Humano" (A-LE-423 Versión 2 del 31 de enero de 2019), es el plan anual de vacantes, dentro del cual está incorporada la gestión del cambio con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios que se prestan ante las situaciones de vacancia. El plan anual de vacantes, aplicable a la vigencia 2019, se encuentra publicado en la Web de la entidad (<http://www.sdp.gov.co/transparencia/planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales/plan-anual-de-vacantes-0>) y dedica el capítulo 5.2.1.3 a la gestión del cambio, con una importante conexión con la gestión del conocimiento.

El numeral 5.2.1.3 del Plan Anual de Vacantes estableció dentro de la gestión del cambio, que la DGH en colaboración con cada jefe de área brindarán la información pertinente comunicando el cambio que ocurrirá y su alcance; cada área se enfocará en las prioridades y gestionará la transferencia de conocimiento necesaria; la DGH revisará la evaluación de la inducción en el puesto de trabajo que hayan sido calificadas con tres (3) o menos puntos.

Respecto a este requisito, el proceso Soporte Tecnológico tiene establecido en el SIG el documento A-LE-327 Guía gestión del cambio informático, correspondiente a la Versión 2 del 12 de mayo de 2016, cuyo objetivo es "Asegurar que los cambios sean registrados, analizados, clasificados, planificados, aprobados, implementados, verificados, evaluados y documentados de forma controlada.". Al respecto se indagó sobre la actualización, no obstante, el proceso informó que se ajusta a lo que actualmente desarrollan. Se presentó a la auditoría evidencia del



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de
PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
Versión 8 acta de mejoramiento 298 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

procedimiento a seguir, revisando un formato "Registro, planificación, seguimiento, control y cierre de cambios informáticos" contenido en la guía.

4.5 Apoyo: Conocimiento de la Organización

El requisito se refiere a que la SDP debe determinar los conocimientos necesarios para la operación del SIG y conformidad de los productos y servicios, los cuales deben mantenerse y ponerse a disposición, salvaguardando a la organización de la pérdida de conocimientos; por ejemplo, por causa de rotación de personal, fomentando que la organización adquiera conocimientos a través de la experiencia, tutorías o estudios comparativos con las mejores prácticas.

La Gestión del Conocimiento - GC se viene enfocando en el Aprendizaje Organizacional y en la Innovación. Se destaca que la entidad fuera merecedora de un reconocimiento distrital por el diseño de la estrategia comunicacional "Así si así no", en la tercera gala de empleados distritales sobre paz, cultura organizacional y gestión del conocimiento, promovida por el Departamento Administrativo del Servicio Civil – DASC.

El Plan Institucional de Capacitación - PIC 2016 - 2019, define la Gestión del Conocimiento como el "proceso mediante el cual se formaliza y sistematiza el conocimiento tácito y las experiencias, que han facilitado la consecución de las metas y resultados institucionales". Como ya se mencionó, este componente hace parte del MIPG.

El mencionado plan, ha sido reglamentado con Resoluciones integradas a documentos del SIG y de las publicaciones que se hacen en Intranet (opción de "Resoluciones / Circulares / Memorandos", del banner denominado "Gestión Humana"), así:

Tabla 3. Resoluciones de aprobación del PIC

Resolución	Cargue en el Sistema de Gestión	Publicación en Intranet
Resolución 446 de marzo 31 de 2016	Acta 10 de junio 23 de 2017.	No fue publicada.
Resolución 356 de marzo 16 de 2017	No fue cargada.	No fue publicada.
Resolución 393 de marzo 22 de 2018	Acta 131 de junio 01 de 2018.	Mayo 31 de 2018.
Resolución 0081 de enero 18 de 2019	Acta 20 de enero 31 de 2019.	No fue publicada.

Fuente: SIPA e Intranet

Es de señalar que los documentos publicados en la opción del banner de "Gestión Humana", son en su mayoría asuntos de la Dirección de Gestión Humana, con excepción de los Estados Financieros y la constitución de la caja menor.

De otro lado, según las resoluciones relacionadas dicho plan tiene previsto implementar las siguientes estrategias, las cuales han sido muy similares en cada resolución anual expedida:

Tabla 4. Estrategias PIC

Estrategia	Definición
Capacitación externa	Programas de capacitación no formal o informal con establecimientos públicos o privados legalmente autorizados.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1,5,8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER256282



CO-SC-CER259292



GP-CER259283

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

X/166

Estrategia	Definición
Aprendizaje Colaborativo	Proyectos de Aprendizaje en Equipo (PAE) por Subsecretaría u Oficinas para formalizar y sistematizar el conocimiento y la experiencia institucional y divulgarla a nivel interno y externo a la entidad.
¿Qué Dice la SDP?	Conversatorios internos en los que se divulgan las investigaciones realizadas por la entidad.
Escuela de Pensamiento	Conversatorios internos con expertos en temas de interés para la ciudad y la entidad.
Capacitación interna	Realizada por servidores públicos de la entidad con el fin de transferir el conocimiento propio de la entidad.
Kiosco Virtual	Correo electrónico en el que se recomienda links con temas de interés para la ciudad y la entidad.

Fuente: Resoluciones del PIC 2016 – 2019

Se resalta la escuela de pensamiento realizada el 6 de febrero de 2019 dirigida a personal de la Universidad de Nariño y que contó con una asistencia importante.

Mediante radicado 3-2018-18383 del 5 de septiembre de 2019, la Dirección de Planeación solicitó el diligenciamiento del Autodiagnóstico de la Dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación a los procesos de la SDP, como parte de la implementación del MIPG; y con radicado 3-2019-04320 del 25 de febrero de 2019, la Dirección de Gestión Humana remitió el resultado final del autodiagnóstico como resultado del ejercicio y un plan de acción. El consolidado arrojó 39.80 de calificación sobre 50, con el siguiente detalle:

Tabla 5. Autodiagnóstico de la Política de Gestión del Conocimiento

Política Gestión del conocimiento y la innovación	39,80	
<i>Planeación</i>		48,40
<i>Generación y producción</i>		30,30
• Ideación		36,30
• Experimentación		17,00
• Innovación		25,40
• Investigación		40,00
<i>Herramientas para uso y apropiación</i>		57,30
• Diagnóstico General		73,50
• Evaluación		49,30
• Banco de datos		65,00
• Clasificación y mapa del conocimiento		55,00
• Priorización		46,00
<i>Análítica institucional</i>		42,70
• Diagnóstico General		53,00
• Planeación		48,00
• Ejecución de análisis y visualización de datos e información		38,30
<i>Cultura de compartir y difundir</i>		34,90
• Establecimiento de acciones fundamentales		40,30
• Estrategia de enseñanza-aprendizaje		57,00
• Consolidación de la cultura de compartir y difundir		21,80

Fuente: Radicado SIPA 3-2019-04320

Del resultado se evidencia que los puntajes más bajos corresponden a experimentación, innovación y consolidación de la cultura de compartir y difundir. Dentro del plan de acción, para el caso de innovación se tiene prevista definir una estrategia para desarrollar la cultura



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de
PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
Versión 8 acta de mejoramiento 298 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

de la innovación en la entidad programada para 30 de marzo de 2019. Para el caso de los otros dos elementos, no se tienen previstas acciones en el plan de acción remitido por la DGH.

4.6 Toma de Conciencia

Sobre este requisito, la cuarta versión de la norma trajo los literales c) Contribución a la eficacia del SIG, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y d) Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SIG.

Como parte de los contenidos de la inducción, la entidad hace una presentación del SIG y sobre el particular promueve la conciencia sobre la contribución de cada uno, los beneficios que se generan y las implicaciones de su incumplimiento. Otra estrategia de divulgación corresponde a las orientaciones que se envían masivamente y de forma permanente a los correos de los funcionarios, en distintos tópicos y en los que intervienen, entre otras, la Oficina de Control Disciplinario y la Dirección de Sistemas.

En los Planes Operativos Anuales – POA de los procesos, se incluyen actividades que contribuyen a la sostenibilidad del SIG. Mediante radicado 3-2018-16968 del 15 de agosto de 2018, la DGH sugirió incluir un compromiso laboral a cada uno de los servidores inscritos en carrera administrativa y a los de la planta temporal, relacionado con el mantenimiento y sostenibilidad del SIG.

Adicionalmente, en la auditoría interna al SIG se identificó en la SDP desconocimiento en asuntos del sistema, evidenciado en las entrevistas realizadas al personal; como resultado se suscribió el plan de mejoramiento 1830 con las acciones 2315 (visitas sorpresa en las dependencias), 2314 (Kit con preguntas de autoevaluación dentro del proceso de inducción y reinducción), 2313 (estrategia de comunicaciones para reforzar en la entidad cómo le aportan los servidores desde sus funciones a la misión, visión, política y demás temas del SIG en la entidad) y 2316 (directriz para que en las reuniones internas se traten los temas del SIG). Estas actividades están previstas para desarrollarse a partir de abril de la vigencia y aportarán al cumplimiento de este requisito.

4.7 Comunicación

Define el requisito, que la SDP debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica.

La SDP a través del proceso de participación y comunicación tiene establecido los siguientes documentos:

- Documento E-IN-010, versión 3 del 13 de diciembre de 2018: Protocolo para el manejo de la información con destino a la opinión pública, que contiene los lineamientos para la información que se transmite a los medios de comunicación.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1, 5, 8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER256292



CO-SC-CER259292



GP-CER259293

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

3/16



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de
PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
Versión 8 acta de mejoramiento 298 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Documento E-IN-054, versión 1 del 18 de Julio de 2018: Protocolo de Comunicaciones Internas. Define los requisitos para las comunicaciones internas.
- Documento E-IN-008, versión 2 del 20 de mayo de 2016: Protocolo de manejo de crisis.
- A nivel más detallado se tiene un documento de trabajo con la estrategia de comunicaciones externa e interna.

La medición de la comunicación se hace en dos sentidos: a) externa, mediante el monitoreo de medios y b) interna, a través del grupo de gestores.

A nivel de los procesos evaluados en las áreas seleccionadas en la muestra, se tienen los siguientes avances:

- La Dirección de Sistemas dentro del proceso soporte tecnológico, aplica el documento A-LE-375 - Plan de sensibilización y comunicación en seguridad de la información en la SDP, en su versión 2 del 20 de diciembre de 2018, donde definen los diferentes tipos de comunicaciones, forma, destinatarios, entre otros.
- La Dirección de Planes de Desarrollo y Fortalecimiento Local, en la página web de la entidad, en el link de fortalecimiento y seguimiento local (<http://www.sdp.gov.co/gestion-a-la-inversion/planes-de-desarrollo-y-fortalecimiento-local/fortalecimiento-a-localidades>), establece protocolos para sus diferentes actividades con sus partes interesadas, tales como: Orientaciones sobre el acompañamiento de asesoría y asistencia técnica a los Fondos de Desarrollo Local, Lineamientos formulación Planes de Desarrollo Local, así como los seguimientos realizados por localidades.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Aspectos a Destacar

Se observan importantes avances en la implementación de los requisitos nuevos que trajo la versión NTC-ISO 9001:2015, aunados al desarrollo del SIG en la SDP y como oportunidades de mejora surgidas por la auditoría externa e interna al mismo en 2018. Lo anterior, concatenado con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que se está llevando a cabo en la entidad bajo las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública y de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Se resalta que la Auditoría Externa al SIG en 2018, hizo un reconocimiento a la reestructuración de mapa de riesgos de la entidad para lograr adaptarse a su contexto, así como el desarrollo de la herramienta para la administración y control de los riesgos, porque ha permitido la consolidación, divulgación y articulación con todos los procesos.

Una práctica que puede ser replicada en la entidad para la implementación del requisito 7.4 Comunicación, corresponde al proceso soporte tecnológico, en el cual se aplica el documento A-LE-375 - Plan de sensibilización y comunicación en seguridad de la información en la SDP, en su versión 2 del 20 de diciembre de 2018, donde definen los diferentes tipos de comunicaciones, forma, destinatarios, entre otros.

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1, 5, 8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER2562R2



CO-SC-CER2512R2



GP-CER2562R3

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

5.2 No Conformidades y Observaciones

#	Descripción	NC	OB	Numeral de la Norma	Numeral del Informe	Responsables
1	Para el proceso Producción, Análisis y Divulgación de la información, se observa que la debilidad D10 "Recurso humano sin la competencia necesaria", puede dar lugar a ser interpretada como un incumplimiento al numeral 7.2 Competencia de la ISO 9001:2015.		x	4.1	4.1	Dirección de Estudios Macro
2	Para el caso del proceso Coordinación de las Políticas Públicas y de los Instrumentos de Planeación, en las debilidades relacionadas con la gestión de la Dirección de Planes de Desarrollo y Fortalecimiento Local, dentro del contexto estratégico se identificaron las siguientes, que se asemejan más a una amenaza, por corresponder a una fuente externa a la entidad: - D11 Poca receptividad de las entidades frente a la aplicación de instrumentos de medición, satisfacción productos del proceso. - D12 Poca articulación entre las localidades y los sectores.		x	4.1	4.1	Dirección de Planes de Desarrollo y Fortalecimiento Local
3	El documento SIG Portafolio de Productos y Servicios - E-LE-034 versión 3 del 22 de septiembre de 2014, no ha sido actualizado en el logo, de acuerdo con lo establecido por la Dirección de Planeación – DP en memorando 3-2016-01148 del 27 de enero de 2016. El procedimiento E-PD-022 Planificación Operativa versión 2 del 21 de diciembre de 2016, no ha sido objeto de actualización desde 2016, aunque se han expedido criterios que lo pueden afectar, tales como la normatividad relacionada con la implementación de MIPG y consecuente derogación de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública - NTCGP 1000:2009 y la Norma Técnica Distrital NTD SIG 001:2011, y por supuesto la nueva versión de la NTC ISO 9001:2015. Además, no existe evidencia de la forma como se da cumplimiento a lo establecido en el numeral 8.2.4 de la norma que señala "La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.". Al respecto, la Auditoría Externa al SIG en 2018 estableció dentro de las oportunidades de mejora, para el proceso de Direccionamiento Estratégico, "Garantizar la divulgación de la información de partes interesadas, a todos		x	7.5.3.1 8.2.4	4.2	Dirección de Planeación



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.
Secretaría Distrital de
PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
Versión 8 acta de mejoramiento 298 de noviembre 16 de 2017 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

#	Descripción	NC	OB	Numeral de la Norma	Numeral del Informe	Responsables
	<i>los responsables de los procesos y personal de base, como parte de la información de cambios por actualización del SGC."</i>					
4	Respecto del cumplimiento del requisito de comunicación, se identificó que la SDP a través del Proceso de Participación y Comunicación tiene definido a nivel general los elementos de la comunicación; sin embargo, se evidencia que no se tiene la misma precisión a nivel de proceso, sin dejar de lado que cada proceso conoce lo que comunica. Por lo anterior, esta auditoría identifica oportunidades de mejora a fin de unificar criterios que establezcan los parámetros requeridos en la forma cómo se comunica, a quién y quién comunica, de tal forma que existan mecanismos de control sobre estos aspectos.		X	7.4	4.7	Direcciones de: •Planeación •Gestión Humana •Planes de Desarrollo y Fortalecimiento Local •Equidad y Políticas Poblacionales •Sistemas •Estudios Macro

NC: No conformidad (Incumplimiento de un requisito). OB: Observación.

5.3 RECOMENDACIONES

Contexto Estratégico: Se invita a las áreas a documentar oficialmente la actualización del contexto de los procesos en los que participan, reflejando la realidad de su gestión, vale decir, que aplica para los procesos Dirección Estratégico, Administración del talento humano y Coordinación del ciclo de políticas públicas y de los instrumentos de planeación.

Partes Interesadas: De la evaluación en las áreas seleccionadas en la muestra para el requisito relacionado con partes interesadas, se hacen las siguientes recomendaciones:

- A-CA-005 Administración del Talento Humano versión 8 del 30 de marzo de 2017: En la identificación de productos, clientes y requisitos, para los productos Manual de Funciones actualizado e Informes, se definen dentro de las partes interesadas el concepto de "partes interesadas", sobre lo cual se sugiere detallar en lo que sea posible, a fin de poder definir los requisitos necesarios. Al respecto, la DGH informó sobre la actualización que cursa sobre el proceso (SIPA 1382282), sin embargo, al verificar el documento propuesto se encontró la misma situación que fue detectada en el proceso vigente.
- En la identificación de productos, clientes y requisitos, del Procedimiento para la elaboración de estudios e investigaciones M-PD-118 versión 8 del 9 de octubre de 2017, se sugiere que en el campo Cliente/Usuario se evalúe la pertinencia de incluir a la ciudadanía y a los medios de comunicación como partes interesadas de la información que genera la Dirección de Estudios Macro.
- La Dirección de Equidad y Políticas Poblacionales participa en el producto "Informes de formulación, seguimiento y evaluación de políticas públicas socioeconómicas del Distrito Capital". Se invita a la DEPP a analizar la posibilidad de incluir dentro de sus productos y servicios la asesoría técnica que realiza, toda vez que corresponde a una actividad muy

Carrera 30 N. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 1, 5, 8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER253282



CO-SC-CER250292



GP-CER253283

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

importante que desempeña, además que va enfocada a un gran número de actividades a su cargo, registradas en el POA.

- Se sugiere la revisión de las partes interesadas para los productos de la DPDFL en dos sentidos: en primera instancia porque al confrontar este campo en la caracterización del proceso y los procedimientos, en algunos casos no son equivalentes y por otra parte, es necesario ampliar las partes interesadas; se cita a manera de ejemplo, el producto "Planes de Desarrollo", donde en la caracterización del proceso se registra: "Alcalde Mayor, Concejo de Bogotá y Consejo de Gobierno" mientras que en el procedimiento M-PD-089 Plan de Desarrollo Distrital versión 6 del 15 diciembre de 2017, cita únicamente a la ciudadanía. Se invita a analizar la pertinencia de incluir a las entidades distritales, de los órganos de control y de los medios de comunicación, entre otros.

Liderazgo: Se sugiere revisar la pretensión de la norma en cuanto a la participación del Secretario en la rendición de cuentas del SIG, de tal forma que no se convierta en un receptor de la información de entrada de la revisión por la Dirección y de emitir las decisiones propias de las salidas del ejercicio, sino que sea protagonista de la rendición de cuentas relacionadas con la eficacia del SIG.

Planificación de los cambios: Se sugiere hacer campañas para publicitar lo establecido en el procedimiento E-PD-025 y en el formato E-FO-056, para que sea aplicado por toda la SDP, lo que permitirá que la planificación de cambios se lleve a cabo. Lo anterior, en atención a que en ninguna de las áreas visitadas se evidenció aún la aplicación del mismo.

Por otra parte, en atención a que la gestión de cambio está enfocada solamente a los casos inminentes, la entidad podría no estar preparada si se llegaran a presentar aquellos que no fueron considerados inicialmente como tales. Existe un dicho muy comúnmente utilizado en la gestión de emergencias que dice *"es mejor estar preparados para algo que no va a suceder, que suceda algo para lo que no estamos preparados"* de autor no identificado. Por ello se sugiere tener en consideración lo establecido por la norma NTC ISO 9001:2015, que en su numeral 5.1.1.d., enfatiza el *"pensamiento basado en riesgos"*.

De otro lado, se recomienda aclarar la forma como se oficializa el Plan Anual de Vacantes, y sus actualizaciones mensuales previstas en el numeral 6.7 del A-LE-423, que señala *"La información de las vacancias se actualizará mensualmente."* Lo anterior en atención a que los documentos que hacen parte integral del Plan Estratégico del Talento Humano A-LE-423, se encuentran oficializados a través del SIPA en el SIG, con excepción del Plan Anual de Vacantes y sus actualizaciones.

Conocimiento de la organización: Se sugiere que se coordine con la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones y la Dirección de Gestión Financiera, la reubicación de los documentos publicados en la opción del banner de "Gestión Humana" que no son asuntos de la Dirección de Gestión Humana, como es el caso de los Estados Financieros y la constitución de la caja menor o replantear el contenido y alcance de la sección dentro del banner mencionado.

Por otro lado, dentro del Plan de Acción de la política se encuentra establecido el desarrollo de los espacios “¿Qué Dice la SDP?” y “Escuela de Pensamiento”, en los cuales la auditoría interna evidenció baja participación, por lo que se recomienda fortalecerla, desde el nivel directivo, por su importancia dentro de la gestión del conocimiento buscando mejorar el impacto en la SDP. Situación similar con los Proyectos de Aprendizaje en Equipo, de los cuales el PIC en el capítulo 6, hace referencia dentro de las estrategias “Aprendizaje Colaborativo: Proyectos de Aprendizaje en Equipo (PAE) por Subsecretaría u Oficinas para formalizar y sistematizar el conocimiento y la experiencia institucional y divulgarla a nivel interno y externo a la entidad.” y de los cuales en los últimos 4 años sólo se han generado 4.

Toma de conciencia: Se sugiere hacer seguimiento a la aplicación de la sugerencia hecha por la DGH respecto de incluir un compromiso laboral a cada uno de los servidores inscritos en carrera administrativa y a los de la planta temporal, relacionado con el mantenimiento y sostenibilidad del SIG, y que se incluya a nivel directivo, lo que permitirá también fortalecer el requisito 5.1 relacionado con el liderazgo del SIG. Igualmente, se recomienda utilizar estrategias adicionales tendientes principalmente a la divulgación de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SIG.

Nombres / Equipo Auditor		Fecha Inicio Auditoría	Fecha Fin Auditoría
Auditor Líder	JOHANA MILENA PULIDO MONTAÑEZ	04/02/2019	
Auditor	EULALIA ELENA PORRAS SALEK		


JUAN FELIPE RUEDA GARCÍA
 Jefe Oficina de Control Interno