



INFORME DE AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN-SIG

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

INFORME PRELIMINAR

INFORME FINAL **X**

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

RELACIÓN DE CONFORMIDADES AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

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

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

N°	CRITERIOS A VERIFICAR	NO CONFORMIDAD	PERSONAS ENTREVISTADAS/ EVIDENCIA	RESPONSABLE
NC 1	5.1.2 enfoque al cliente 6.1.2 Planificación de acciones para abordar riesgos	No se evidenció la identificación, análisis, valoración y formulación de acciones para abordar los riesgos asociados al contexto y el objetivo del proceso de gestión de la infraestructura cultural y patrimonial, en el Mapa de Riesgos versión 1 de fecha enero 2019 publicado en la cultura net de la Entidad <a href="http://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/mipg/riesgos">http://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/mipg/riesgos</a> incumpliendo con el artículo 2 de la ley 87 de 1993 en su literal que establece "f. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos", a la política de administración de riesgos versión 4 del 10 de enero de 2019, aprobada por el Comité de Coordinación de Control Interno y lo establecido en el numeral 5.1.2 enfoque al cliente literal que establece "La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que: b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, así como lo establecido en el numeral 6.1.2 que establece que "La organización debe planificar: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades de la norma ISO 9001:2015	Directora de Arte Cultura y Patrimonio y Subdirector de Infraestructura Cultural Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia	Directora de Arte Cultura y Patrimonio
<p><b>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia:</b> (Diligencie este espacio solo para el informe final) . RESPUESTA: En el Formato de "Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos" que obra en Radicado 20193000076393, la Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio remitió a la Dirección de Planeación la Matriz de Riesgos del Proceso "Gestión de Infraestructura Cultural y Patrimonial". A la fecha el documento está en revisión de dicha Dirección y una vez sea aprobado se incorporará a la herramienta del MIGP. No obstante, la Subdirección de Infraestructura Cultural de la Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio y adelantarán las acciones tendientes a lograr la actualización de la herramienta de riesgos, así como, modificar la caracterización, y complementar las causas y los mecanismos de control</p>				
<p><b>Conclusión:</b>          Valorada la respuesta del proceso, se observa que la acción gestionada corresponde posiblemente a una corrección de la no conformidad, no obstante, en consecuencia, teniendo en cuenta que no se evidenciaron elementos que desvirtuen el incumplimiento <b><u>se mantiene la no conformidad.</u></b>          Por lo tanto, en cumplimiento del PR-MEJ-03 v13 Procedimiento para la mejora, el proceso debe realizar el análisis de las causas o factores por los cuales se presentó la situación, formular, registrar en la herramienta de la mejora y gestionar las correcciones y/o acciones correctivas pertinentes para asegurar que la situación se vuelva a presentar</p>				



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
Y GESTIÓN TERRITORIAL

INFORME DE AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN-SIG

Código: FR-03-PR-EVI-01

Versión: 08

Fecha: 11/05/2017

INFORME PRELIMINAR

INFORME FINAL X

Proceso Auditado:	Gestión de Infraestructura Cultural y Patrimonial - Dirección de Arte Cultura y Patrimonio		
<p>ISO 9001:2015 7.5.3 Control de la información documentada Acuerdo 060 de 2001</p> <p>NC 2</p>	<p>Al verificar el cumplimiento de los lineamientos para administración y archivo de las comunicaciones oficiales en la Dirección de Arte Cultura y Patrimonio se evidencio a la fecha de la auditoria debilidad en los controles para asegurar el uso y almacenamiento adecuado de la información, donde se evidencio radicados que no fueron tramitados y finalizados adecuada y oportunamente así: 1)Radicados con asunto "XXXXXXX" entre los cuales se evidencian 20193000020083, 20193000033333, 20193000041853, 20193000041863, 20193000048073, 20193000048083, 20193000056743, 20183000062941, 20183000063151, 20183000069391, 20183000250973, 20183000252683, 20183000252993, 20183000253003, 20193000014253, 20193000014263, 20193000014273 2) Radicados sin imagen digitalizada entre los cuales se evidencian 20193100034363, 20193100034373, 20193100034943 3) 256 Radicados sin finalizar el trámite en el aplicativo ORFEO generados entre la vigencia 2017 y 2018 entre los cuales se observan los siguientes radicados: 20183000065031, 20183000155993, 20183300226463, 20183300246573. Lo anterior evidencia incumplimiento al numeral 7.5.3.1 literal b) que establece "La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad ... se debe controlar para asegurarse de que: b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad), el numeral 7.5.3.2 Control de la información de la ISO 9001: 2015 a), b) y d) ; así como al artículo 5º Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales del Acuerdo 060 de 2001, donde se establece "Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos (Se adjunta evidencia reporte ORFEO)</p> <p><b>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia:</b> Se adelantó la revisión de los radicados y se esta depurando los documentos, para dejar la herramienta al día. Al interior de los grupos se continuará con las acciones tendientes a mantener un curso normal de los documentos, se hará un nuevo proceso de formación y sensibilización a los responsables del manejo de la información en la herramienta Orfeo. Es de anotar, que para los procedimientos de liquidación de los contratos y convenios, se requiere un tiempo adicional para culminar su procedimiento que debe agotar distintas instancias, desde la formulación del actas de liquidación hasta el cierre definitivo del contrato. De dicha revisión se generan actividades accesorias, observaciones y ajustes al informe final o solicitudes de trámites o documentos adicionales que tienden a retrasar la suscripción del acta final de liquidación. También, para el proceso de Control Urbano, donde los documentos deben ser remitidos a los usuarios por correo certificado, para finalizar se debe verificar la constancia de recibido por parte de Gestion Documental, tiempo que depende de un tercero. Será entregado un alcance del resultado final de la depuración de los documentos.</p> <p><b>Conclusión:</b> Valorada la respuesta del proceso, <u>se entiende aceptada la no conformidad</u> Por lo tanto, en cumplimiento del PR-MEJ-03 v13 Procedimiento para la mejora, el proceso debe realizar el análisis de las causas o factores por los cuales se presentó la situación, formular, registrar en la herramienta de la mejora y gestionar las correcciones y/o acciones correctivas pertinentes para asegurar que la situación se vuelva a presentar</p>	<p>Directora de Arte Cultura y Patrimonio y Subdirectora de Arte, Cultura y Patrimonio y Subdirector de Infraestructura Cultural Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia</p>	<p>Directora de Arte Cultura y Patrimonio</p>
<p>Procedimiento Control de Salidas No Conformes Código PR-MEJ-04 ISO 9001:2015 8.1 Planificación y Control Operacional</p> <p>NC 3</p>	<p>Al indagar por los productos y servicios del Proceso de Gestión de la Infraestructura Cultural y los requisitos del cliente, se evidencia en la Ficha técnica de caracterización de bienes y servicios FT-01-PR-MEJ-04, versión 6 de fecha 4/08/2017, se evidencia la identificación de 2 productos /o servicios: *Actos administrativos de inclusión, exclusión o cambio de categoría de BIC *Equipamientos culturales fortalecidos, sin embargo 1) No se evidenció la identificación de los requisitos y los criterios de aceptación de los productos y/o servicios del proceso como: *asesoría técnica para la formulación de proyectos relacionados con la Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio, *Actividades de formación, *Formulación e implementación de políticas públicas para los campos del arte, la cultura y el patrimonio cultural, *Conceptos técnicos emitidos por DACP * Amparo provisional de los Bienes de Interés Cultural. 2) Se evidenció falta de claridad en la identificación del producto final o terminado, es decir el producto (bien o servicio) que le es entregado al usuario, debido a que se identifican metas, actividades u objetivos identificados como productos y/o servicios pe: Equipamientos Fortalecidos 3) Se evidenció debilidad en la identificación de los requisitos y criterios de aceptación que corresponde a los límites específicos para las características de los productos y/o servicios, debido a que se identifican como Criterios de aceptación de los usuarios o partes interesadas: "Atención personalizada a los interesados en el trámite tanto ciudadanía como entidades del sector, por los canales telefónico, presencial, por escrito", característica no obligatoria para acceder al trámite y como criterio de aceptación para los requisitos legales "Normograma actualizado", criterio que no describen los límites específicos para las características de los productos y/o servicios que permitan determinar el cumplimiento de los requisitos . Lo anterior incumple con las actividades 1 y 2 del Procedimiento Control de Salidas No Conformes Código PR-MEJ-04 y los numerales de la norma ISO 9001:2015, 5.1.2 Enfoque al cliente, que establece " La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que: a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicable y el 8.1 Planificación y Control Operacional de la norma ISO 9001: 2015, que establece que "La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios... mediante: a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios; b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios.."</p> <p><b>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia:</b> No compartimos la No Conformidad. Al revisar la herramienta se observa que si existe la identificación de los requisitos y los criterios de aceptación de los productos y/o servicios del proceso. No obstante, dada la dinámica de las actuaciones y la experiencia generada por esta nueva función que viene desarrollando la Secretaría, la herramienta estará en revisión permanente, se harán los ajustes y las acciones tendientes a lograr la actualización de la herramienta de caracterización de los productos y los criterios de aceptación.</p> <p><b>Conclusión:</b> Valorada la respuesta del proceso se precisa como se describe en la no conformidad , que si bien existen la identificación de dos productos y servicios , NO SE EVIDENCIA la identificación de los requisitos y los criterios de aceptación de los productos y/o servicios *asesoría técnica para la formulación de proyectos relacionados con la Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio, *Actividades de formación, *Formulación e implementación de políticas públicas para los campos del arte, la cultura y el patrimonio cultural, *Conceptos técnicos emitidos por DACP * Amparo provisional de los Bienes de Interés Cultural, por lo tanto al no evidenciar elementos que desvirtuen el incumplimiento <u>se mantiene la no conformidad</u> Por lo tanto, en cumplimiento del PR-MEJ-03 v13 Procedimiento para la mejora, el proceso debe realizar el análisis de las causas o factores por los cuales se presentó la situación, formular, registrar en la herramienta de la mejora y gestionar las correcciones y/o acciones correctivas pertinentes para asegurar que la situación se vuelva a presentar</p>	<p>Directora de Arte Cultura y Patrimonio, Subdirectora de Arte, Cultura y Patrimonio, Subdirector de Infraestructura Cultural y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia</p>	<p>Directora de Arte Cultura y Patrimonio</p>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
Y GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN-SIG

Código: FR-03-PR-EVI-01

Versión: 08

Fecha: 11/05/2017

INFORME PRELIMINAR

INFORME FINAL **X**

Proceso Auditado:		Gestión de Infraestructura Cultural y Patrimonial - Dirección de Arte Cultura y Patrimonio		
NC 4	ISO 9001:2015 8.7.1 Control Salidas No Conformes procedimiento control de salidas no conformes código PR- MEJ-04	No se evidencia que se registren las salidas no conformes en el Consolidado Control de las salidas no conformes FR-02-PR-MEJ-04, generados en las etapas de diseño y desarrollo de productos y/o la prestación de servicios del GESTION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL Y PATRIMONIAL, identificados antes, durante o después de su entrega al usuario y/o cliente, incumpliendo el procedimiento control de salidas no conformes código PR-MEJ-04 versión 8 de fecha 04/06/2018 y lo establecido en el numeral 8.7.1 de la norma ISO 9001, donde se establece que " La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la NC y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios	Directora de Arte Cultura y Subdirectora de Arte, Cultura y Patrimonio y Subdirector de Infraestructura Cultural y Patrimonio y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia	Directora de Arte Cultura y Patrimonio
	<p><b>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia:</b></p> <p>De los dos productos definidos en el proceso, no ha sido necesario reportar Salidas No Conformes, por cuanto no se han presentado situaciones que ameriten darles este calificativo. En cuanto al producto de la "Gestión de infraestructura cultural y patrimonial - Los actos administrativos de inclusión, exclusión o cambio de categoría de BIC", se siguen procesos definidos y se generan los expedientes que soportan las actuaciones administrativas, no obstante, dentro de la dinámica jurídica se presentan, objeciones y recursos, que son propios del proceso y son atendidos en oportunidad. Sin embargo, se observarán documentos en trámite durante todas las etapas de discusión. La herramienta documental permite entender la trazabilidad de cada uno de los procesos o casos. Es de precisar que, dado que las actuaciones administrativas se han surtido bajo la normatividad vigente, no se tienen hasta el momento identificados procesos relacionados con incumplimientos que deban ser considerados como una no conformidad del proceso, razón por la cual en la herramienta de reporte no se observan anotaciones en este sentido.</p> <p>En relación con el producto de la , "Gestión de infraestructura cultural y patrimonial - Equipamientos culturales fortalecidos", tenemos la convocatoria de los Recursos de Ley del Espectáculo Público, que parte de una cartilla de convocatoria, se continúa con un proceso de selección y se materializa con la suscripción de las actas de compromisos con los agentes privados que se presentan y salen seleccionados. Frente a los beneficiarios públicos de estos recursos, se suscriben los contratos o convenios que materializan la asignación de los recursos, La contratación adicional para el desarrollo de proyectos liderados por la Secretaría, se ha llevado dentro del curso normal.</p> <p>Ni en las actas de compromiso ni en los demás tipos de contratos, se tienen discusiones, demandas, procesos de caducidad o situaciones que den lugar a identificar situaciones que ameriten ser tratadas como una no conformidad del proceso, razón por la cual en la herramienta de reporte no se observan anotaciones en este sentido</p> <p>Dada la dinámica de las actuaciones y la experiencia generada por esta nueva función que viene desarrollando la Secretaría, la herramienta estará en revisión permanente y se harán los ajustes, en la medida en que la definición del producto o servicio requiera ser ajustado.</p> <p><b>Conclusión:</b></p> <p>Valorada la respuesta del proceso NO SE EVIDENCIA elementos que desvirtuen el incumplimiento, por lo tanto <b>se mantiene la no conformidad</b>.</p> <p>Así mismo, se recomienda fortalecer y diferenciar los conceptos de No Conformidad y Salidas No Conformes con el acompañamiento de la Dirección de Planeación , donde estas últimas se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada, es decir que debe ser identificadas durante la producción del producto y pueden ser identificadas en los puntos de control de los procedimientos, igualmente pueden ser identificados posterior a la entrega o durante la prestación de servicios.</p> <p>Por lo tanto, en cumplimiento del PR-MEJ-03 v13 Procedimiento para la mejora, el proceso debe realizar el análisis de las causas o factores por los cuales se presentó la situación, formular, registrar en la herramienta de la mejora y gestionar las correcciones y/o acciones correctivas pertinentes para asegurar que la situación se vuelva a presentar</p>			
NC 5	ISO 9001:2015 9.1.2 Satisfacción del cliente	No se evidenció información documentada (registros) de la medición y análisis de la satisfacción de los usuarios o beneficiarios de los productos y/o servicios que presta el PROCESO DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA CULTURAL Y PATRIMONIAL , incumpliendo el numeral 9.1.2 de la norma ISO 9001:2015 Satisfacción del cliente que establece " La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información"	Directora de Arte Cultura y Patrimonio y Subdirección de Arte, Cultura y Patrimonio, Subdirector de Infraestructura Cultural y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia	Directora de Arte Cultura y Patrimonio
	<p><b>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia:</b> RESPUESTA: Dentro de las actividades del proceso, ya se iniciaron las acciones de evaluación sobre la satisfacción de los actores, usuarios y beneficiarios. Es así como, en las jornadas dirigidas a los artistas en el espacio público, se adelantan actividades de divulgación a través de la "Regulación de actividades artísticas y culturales en el espacio público", en relación con estas se han hecho cuatro jornadas de socialización, se han aplicado cuestionarios completos, se llevaron a cabo 37 ejercicios de cartografía social y se cuenta con actas de cada una de las reuniones. Como evidencia se puede consultar el expediente "201931006700100002E - Regulación de Actividades Artísticas y culturales en el Espacio Público 2019", donde se evidencian los informes y actas de retroalimentación sobre el proceso seguido con los usuarios</p> <p><b>Conclusión:</b></p> <p>Valorada la respuesta del proceso , <b>se entiende aceptada la no conformidad</b></p> <p>Por lo tanto, en cumplimiento del PR-MEJ-03 v13 Procedimiento para la mejora, el proceso debe realizar el análisis de las causas o factores por los cuales se presentó la situación, formular, registrar en la herramienta de la mejora y gestionar las correcciones y/o acciones correctivas pertinentes para asegurar que la situación se vuelva a presentar</p>			