

MEMORANDO

Código Depend.: 2310300
Para: WILLIAM LIBARDO MENDIETA MONTEALEGRE DESPACHO DE LA SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL CAMILO ANDRES PEÑA
De: CARBONELL OFICINA ASESORA DE PLANEACION
Asunto: OFICINA DE CONTROL INTERNO
COMUNICACIÓN INFORME DE AUDITORÍA DE CALIDAD PROCESO PLANEACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Referenciado(s)

N/A

Respetado doctor Mendieta,

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías 2022, y en cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto 648 de 2017 y el Decreto Distrital 807 de 2019 en relación con el destinatario principal de los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones realizadas, me permito remitir el informe de auditoría de calidad del proceso de Planeación y Mejora Continua, el cual se comunica de igual forma a la Oficina Asesora de Planeación.

Este informe fue presentado en reunión de cierre de auditoría en la cual no se recibieron observaciones por parte del proceso.

Se recomienda al proceso de Planeación y Mejora Continua revisar la pertinencia en la formulación de las acciones necesarias, en relación con las oportunidades observadas.

Atentamente,

OLGA MILENA CORZO ESTEPA

c.c.e.:

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 2

Proyectó: LUZ DARY POLANIA SALAZAR-OFICINA DE CONTROL INTERNO

Revisó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO | LUZ DARY POLANIA SALAZAR-OFICINA DE CONTROL INTERNO |

Aprobó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITORIA DE CALIDAD PROCESO PLANEACIÓN Y MEJORA CONTINUA

MAYO 2022

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195



CO21/962806

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA
2310300-FT-046 Versión 05






 SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE	3
4. CRITERIOS	3
5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:	3
6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:	3
7. FORTALEZAS.....	3
8. NO CONFORMIDADES.....	4
9. OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	4
10. CONCLUSIONES	6

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

1. DATOS GENERALES

Fecha: 11 de mayo de 2022
 Lugar: Reuniones virtuales e instalaciones de la Secretaría Jurídica Distrital.
 Informe N°: 08
 Cliente de la Auditoria: Oficina Asesora de Planeación
 Líder Auditor: Luz Dary Polanía Salazar
 Equipo Auditor: Zulma Yanet Gómez Perales

2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015, en el proceso de Planeación y Mejora Continua, con el fin de asegurar la mejora continua y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en la Secretaría Jurídica Distrital.

3. ALCANCE

Verificación de los soportes, registros documentación y trazabilidad asociados a los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015 aplicables al proceso de Planeación y Mejora Continua.

4. CRITERIOS

- ISO 9001:2015 – 4.1, 4.2., 4.3, 4.4., 5.1., 5.2, 5.3., 6.1.1., 6.1.2., 6.2, 6.3, 7,1.1, 7.1.5.1, 7.1.6, 7.3, 7.5, 9.1.1, 9.1.3 y 10.

5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:



Planeación y Mejora Continua.

6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:

Subsistema de Gestión de Calidad.

7. FORTALEZAS

1. Los auditados fueron receptivos en el desarrollo del ejercicio de evaluación, tuvieron buena disposición frente al equipo auditor y brindaron toda la colaboración en la entrega de la documentación e información requerida, para desarrollar el programa de auditoría.

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

2. Se observa mejora continua en el proceso, mediante la actualización de la caracterización del proceso, del Manual del Sistema Integrado de Gestión, de 6 procedimientos, de la Guía Diseño y Evaluación de Controles, de 2 planes, de 6 formatos, de la Metodología Integrada para la Gestión de los riesgos y del Portafolio de Productos y Servicios.

3. Se evidencia cumplimiento de los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2015:
 - 4.1. - Comprensión de la Organización y de su contexto
 - 4.2. - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
 - 4.3 - Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
 - 4.4 – Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos
 - 5.1 - Liderazgo y compromiso
 - 5.1.2 -Enfoque al cliente
 - 5.3 - Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
 - 6.1.1, 6.1.2 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
 - 6.2 - Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
 - 6.3 - Planificación de los cambios
 - 7.1.1.- Apoyo -Recursos
 - 7.1.5 - Recursos de seguimiento y medición
 - 7.3 -Toma de conciencia
 - 7.5 - Información Documentada
 - 9.1.1. – Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 9.1.3. Análisis y Evaluación
 - 9.3 Revisión por la Dirección
 - 10 - Mejora.

8. NO CONFORMIDADES

No se identificaron No Conformidades, respecto de la norma ISO:9001 de 2015.

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se identificaron las siguientes oportunidades de mejora, respecto de la norma ISO:9001 de 2015:

1. Para auditar los numerales 4.1 y 7.3 de la Norma ISO 9001:2015 se aplicó instrumento de valoración del conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad, en el cual se recibió mediante formulario virtual las respuestas de nueve (9) colaboradores del proceso, evidenciando que se hace necesario fortalecer las siguientes temáticas: apropiación de las conductas asociadas a los valores del código de integridad y objetivos de calidad.

2. No se observa consistencia en la formulación del indicador “*porcentaje de ahorro de papel en la SJD*” y el resultado reportado para el primer trimestre.

Fórmula	Programado 2022	Programado marzo	Ejecutado marzo SMART
1- (Sumatoria en KG de la cantidad de resmas de papel utilizados en todos los períodos/Cantidad en KG de resmas de papel proyectadas como meta para consumo en la vigencia) x 100 %	5,00	0,625	80,95

Se recomienda revisar la formulación e interpretación del indicador de ahorro, toda vez que lo observado indica un % de consumo teniendo en cuenta una meta prevista (de consumo) para la vigencia.

La unidad de medida está contemplada en “Nivel de ahorro” en la ficha técnica del indicador, sin embargo, el resultado observado para el primer trimestre no da cuenta del ahorro contemplado.

INDICADOR - FUENTE	TIPO	AÑO	PERIODO	PRORAMADO	EJECUTADO	% DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO
Indicador: Porcentaje de ahorro de papel en la Secretaría Jurídica Distrital Proceso: PLANEACIÓN Y MEJORA CONTINUA Código: OAP1	Eficiencia	2022 Trimestral	T 1	75	80,95	92,07 %
			T 2	50		0%

Si bien se observa en el análisis del indicador que se está cumpliendo y se indica que “*Es importante resaltar que, la naturaleza de este indicador es acumulado, es decir, que el consumo gradual de papel en los períodos siguientes será irá ponderando de manera acumulada, lo cual, al final de la vigencia, se espera represente un porcentaje de ahorro superior al 20%, considerando la tendencia presentada en la vigencia anterior*”, se recomienda que la medición permita observa dicho comportamiento.

- Resultado de la prueba de recorrido realizada a los procedimientos “Formulación, Implementación, Seguimiento y Reporte del Plan Institucional de Gestión Ambiental -PIGA 2310100-PR-099” y “Gestión del Cambio 2310100-PR-086”, se evidenciaron algunas

observaciones. A continuación, se presenta el detalle con el propósito de que sean revisadas y valoradas:

Formulación, Implementación, Seguimiento y Reporte del Plan Institucional de Gestión Ambiental -PIGA 2310100-PR-099:

- Teniendo en cuenta la importancia de la presentación oportuna de los informes a la SDA, se recomienda incorporar los controles necesarios que garanticen su cumplimiento, toda vez que en el procedimiento no se contempla ni gestiona como un control, así mismo su análisis desde la gestión de riesgos del proceso.

Gestión del Cambio 2310100-PR-086:

- Se recomienda revisar los registros que soportan las siguientes actividades:

4	Planear el cambio	Responsable(s) asignado(s) por la Alta Dirección y/o responsable del proceso	Elaborar el plan de implementación del cambio en el cual contemple la programación de las actividades, responsables, resultado(s) esperado(s) y recursos necesarios para ejecutar el cambio en la entidad.	5	Plan de implementación del cambio
---	-------------------	--	--	---	-----------------------------------

Si bien se indica que el plan se elabora inicialmente en el formato de identificación y/o análisis de cambios - 2310100-FT-236, no es consistente con la secuencia del procedimiento, toda vez que cuando la Oficina Asesora de Planeación genera o da la viabilidad del cambio soportados en el formato, las áreas generadoras de dicho cambio deben formular un plan que contemple “programación de actividades, responsables, resultados esperados y recursos necesarios (...)”.



7	<u>Evaluar el cambio</u>	Responsable(s) asignado(s)	Evaluar la efectividad e impacto del cambio. Si se detecta alguna situación real o potencial no deseada u oportunidad de mejora, continuar con la siguiente Actividad . En caso contrario, finaliza el procedimiento .	5	Informe de evaluación y/o evidencia de reunión
---	--------------------------	----------------------------	--	---	--

En la actividad de evaluación del cambio se indicó que la misma es realizada en el formato identificación y/o análisis de cambios - 2310100-FT-236, sin embargo, dicho soporte no es aplicable teniendo en cuenta el detalle y objetivo de la tarea y punto de control descrito.

Para la gestión del cambio verificado se recomienda realizar las actividades de evaluación de impacto y efectividad.

10. CONCLUSIONES

De acuerdo con la evaluación realizada a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que le aplican al proceso Planeación y Mejora Continua, se identificaron tres (3) fortalezas y tres (3) oportunidades de mejora, con lo cual se puede evidenciar que las actividades adelantadas por el

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

proceso han permitido asegurar una adecuada implementación y mantenimiento del subsistema de Gestión de Calidad en la SJD.

Lo cual se sustenta en el desarrollo de la auditoría que se relaciona a continuación:

- **4.1. Comprensión de la Organización y de su contexto:** Se observa que el proceso realizó una actualización en el 2021 relacionada con el contexto. Así mismo se alinearon los valores institucionales con los del Código de Integridad, como se evidencia en el Plan Estratégico 2020-2024, actualizado a la vigencia 2022.
- **4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:** Se evidenció que la caracterización del proceso incluye las partes interesadas (proveedores internos y externos, así como los clientes internos y externos). También se relacionan los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Se observa actualización del normograma
- **4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad:** El alcance está documentado en el Manual del Sistema de Integrado de Gestión, allí se evidenció que en la vigencia 2021 se ajustó el alcance del sistema incluyendo todos los procesos misionales.
- **4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos:** Se realizó prueba de recorrido a los procedimientos:



*Formulación y Gestión de Proyectos de Inversión, código 2310100-PR-103

*Formulación, Implementación, Seguimiento y Reporte del Plan Institucional de Gestión Ambiental -PIGA código 2310100-PR-099.

* Gestión del Cambio, código 2310100-PR-086.

Se realizaron algunas recomendaciones o sugerencias como se puede observar en las oportunidades de mejora, con el fin de aportar una mejora al proceso.

- **5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización:** Se observa cumplimiento de los roles y responsabilidades establecidos en el numeral 6 del Manual del Sistema Integrado de Gestión y la Resolución 107 de 2018.
- **5.1. Liderazgo y compromiso:** mediante el proyecto de Inversión 7608, se asignan recursos para el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, a través de las metas del proyecto de inversión como son el fortalecimiento de MIPG, la generación de instrumentos para la apropiación para usuarios y partes interesadas. Así como el apoyo que se le está dando al componente ambiental.
- **5.1.2 Enfoque al cliente:** Se busca fortalecer la satisfacción del cliente a través de herramientas como: una app jurídica para al acceso de la información jurídica y legalbog participa. En lo referente a las entidades sin ánimo de lucro, el trámite de los certificados de

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

inspección y vigilancia está completamente automatizado. Por otra parte, en cuanto a investigaciones jurídicas se tiene la revista de doctrina distrital.

- **5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización:** Se observa cumplimiento de los roles y responsabilidades establecidos en el numeral 6 del Manual del Sistema Integrado de Gestión y la Resolución 107 de 2018.
- **6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades:** El proceso Planeación y Mejora Continua cuenta con cinco (5) riesgos de gestión. En el mapa de riesgos se evidencia la aplicación de la Metodología Integrada para la Gestión de los riesgos en la Secretaría Jurídica Distrital. Se observa la formulación de controles para gestionar los riesgos. En la muestra de auditoría no se observó materialización de los riesgos identificados.

Sobre las oportunidades se puede observar que estas se abordan a través del informe de alertas tempranas y a través del Informe de cierre de ITB.



- **6.3. Planificación de los cambios:** Para la planeación de los cambios, la entidad cuenta con un procedimiento documentado "Gestión de cambio Código 2310100-PR-086", en el cual se especifican las actividades que se adelantar respecto de este tema por parte de todos los procesos que componen el Sistema Integrado de Gestión de la SJD.

En la auditoría se adelantó prueba de recorrido del procedimiento en mención.

- **7. Apoyo:** Los recursos necesarios para la operación de la SJD se determinan a través de la ejecución del procedimiento 2311600-PR-48 Elaboración y actualización del Plan Anual de Adquisiciones V2.

Los recursos asignados para el mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión se obtienen a través del proyecto de Inversión 7608. Se proporciona el recurso humano y herramientas como el sistema de información SMART y el tablero de controles que se utilizan para la medición y seguimiento al desempeño institucional.

- **7.1.6 Conocimientos de la organización:** Se realizan jornadas de conocimiento al interior de la Oficina Asesora de Planeación con los servidores de planta en temas que aportan a la gestión, así mismo se adelantaron actividades como la ruta de la calidad. Adicionalmente, a través de la Dirección de Gestión Corporativa se cuenta con el Plan Institucional de Capacitación. En la parte ambiental también se adelantan actividades a través de las compras públicas sostenibles.
- **7.5 Información Documentada:** El mantenimiento de la información documentada, se genera a través del aplicativo que administra todo el sistema de gestión – SMART. La aprobación de los documentos se da a través de un flujo de información en donde intervienen varias personas, como los jefes, los gestores y otros servidores. El SMART es de consulta tanto para la

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

ciudadanía como para los servidores. Para proteger la información la Oficina de TIC realiza un backup y el administrador de la aplicación tiene una copia en una carpeta específica con toda la documentación. También se tiene un procedimiento: 2310100-PR-001 Elaboración y Control de Documentos y el 2310100-IN-001 Instructivo para diligenciamiento de Formatos de Procedimiento Caracterización Plan Programa o Manual y Guía e Instructivo.

- **9. Evaluación de desempeño y 9.1.3 análisis y evaluación:** El proceso cuenta con nueve indicadores para medir su desempeño. En el aplicativo SMART se evidencia la medición correspondiente al primer trimestre de 2022, junto con el respectivo el análisis.
- **9.3 Revisión por la Dirección:** La entidad cuenta con el procedimiento 2310100-PR-004 Revisión Gerencial, cuyo propósito es: establecer lineamientos para que la Alta Dirección realice revisiones periódicas para evaluar la eficacia, eficiencia, efectividad, adecuación y conveniencia del Sistema Integrado de Gestión y su alineación con el direccionamiento estratégico de la organización.

En la vigencia 2021 se realizaron dos (2) revisiones por la dirección en las siguientes fechas 13/09/2021 y 8/11/2021. En los soportes remitidos por la OAP, se evidenció que las entradas son las establecidas en la norma ISO 9001:2015 y la actividad No. 3 del procedimiento enunciado y que se adelantó seguimiento a los compromisos asumidos.

- **10. Mejora:** No hay planes de mejoramiento, producto de las auditorías internas. No obstante, al revisar en el SMART se evidenció que tienen planes de mejoramiento producto de las revisiones de la dirección, de riesgos y de autoevaluación.

De la revisión por la Dirección se observan dos planes de mejora:

- ✓ **562:** Fortalecer el Sistema de gestión Ambiental de cara a una posible certificación bajo la norma ISO 14001. El cual consta de cinco (5) actividades, y está para ejecutarse entre el 01 de febrero y 01 de agosto de 2022. A la fecha no se observa avance reportado en el SMART.
- ✓ **563:** Desarrollar estrategias encaminadas al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión para el proceso de recertificación y posteriores ejercicios de auditoría. El cual consta de dos (2) actividades, y esta para ejecutarse entre el 11 de noviembre de 2021 y 30 de junio de 2022, con un avance consolidado de 90%.

Original Firmado
Auditor Líder
 Luz Dary Polanía Salazar

Original Firmado
Jefe Oficina de Control Interno
 Olga Milena Corzo Estepa

Carrera 8 No. 10 – 65
 Código Postal: 111711
 Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
 Info: Línea 195



CO21/962806

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA
2310300-FT-046 Versión 05

Página 9 de 9



**ALCALDÍA MAYOR
 DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL