



OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD 2017 DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE –COLDEPORTES-

BOGOTA D.C, Octubre de 2017



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN



1. PLANEACIÓN DEL SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Programa anual de las auditorías internas de Coldeportes.
- Metodología de las auditorías internas de calidad.



2. GESTIÓN DE CALIDAD DE COLDEPORTES

- Información recibida durante las auditoría sobre el desarrollo de cada proceso.
- Fortalezas del sistema de gestión de calidad en Coldeportes



3. VERIFICACIÓN A TRAVÉS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

- Resultados de las auditorías de calidad 2017:
Reumen de No Conformidades
Resumen de oportunidades de mejora



4. ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO

- Análisis de datos de los resultados de las auditorías de calidad 2017:
Sobre las no conformidades y la oportunidades de mejora
Sobre las recomendaciones propuestas en cada auditoría interna de calidad
- Conclusiones y recomendaciones de la Oficina de Control Interno.
- Planes de mejoramiento producto de las auditorías internas de calidad 2017.



INTRODUCCIÓN

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre COLDEPORTES de acuerdo con su política del Sistema Integrado de Gestión se compromete a mejorar sus procesos y servicios continuamente con el apoyo de un personal competente, la identificación y control de sus riesgos, la disponibilidad oportuna de los recursos con el fin de satisfacer a la comunidad, asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad de dicho sistema.

A partir de lo anterior la Oficina de Control Interno como responsable del proceso de Seguimiento y Evaluación de la Gestión, durante el mes de octubre adelantó las auditorías internas de calidad del año 2017, desarrolladas teniendo en cuenta el modelo de operación por procesos adoptado a través del Sistema Integrado de Gestión el cual está orientado a realizar una gestión eficiente, eficaz y efectiva, así mismo a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios, tal como lo expresa el objetivo del Manual de Calidad institucional.

Atendiendo que los procesos fueron diseñados con el marco de referencia metodológico del PHVA, se presenta bajo el mismo esquema el presente informe de las auditorías internas de calidad 2017 realizadas en Coldeportes.

1. PLANEACIÓN DEL SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

➤ Programa anual de auditorías de Coldeportes:

Al iniciar cada vigencia fiscal la Oficina de Control Interno -OCI- organiza el Programa Anual de Auditorías internas, dentro del cual se encuentran las de calidad, el cual se constituye en un instrumento de gestión para realizar el seguimiento y la evaluación al sistema de calidad de COLDEPORTES.

Para el vigencia 2017 el Programa fue aprobado mediante acta del Comité de Control Interno No. 01 del 5 de abril de 2017, quedó contemplado la realización de las auditorías de calidad a los 17 procesos del sistema, como se indicará más adelante.

➤ Metodología de las auditorías internas de calidad en Coldeportes:

La metodología se encuentra establecida en el procedimiento de Auditorías internas, Código SG-PD-001 V5 del 24 de enero de 2017, cuyo objetivo es establecer los lineamientos para la planificación, ejecución y seguimiento de las Auditorías, con el fin de evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, de manera independiente y objetiva, ayudando a la entidad a cumplir sus objetivos mediante un enfoque sistemático y disciplinado.

Los elementos integradores de la metodología son:

- ⇒ **Objetivo:** Establecer la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la ISO 9001:2015, requisitos legales y la documentación del sistema.
- ⇒ **Alcance:** Procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de COLDEPORTES
- ⇒ **Criterios:** Norma Técnica ISO 9001:2015 y documentación del Sistema de Calidad.
- ⇒ **Recursos:** 22 Auditores internos capacitado, Equipos de computo, Herramienta de gestión ISOLUCION, Correo interno
- ⇒ **El periodo auditado:** Enero a Septiembre de 2017.
- ⇒ **Procesos a auditar:** Todos los procesos que estructuran el Mapa de Procesos de COLDEPORTES, es decir, 3 estratégicos, 6 misionales, 7 de apoyo y 1 de control y evaluación, los cuales se relacionan a continuación:



Procesos objeto de la auditoría interna de calidad 2017 - COLDEPORTES

Proceso	Responsables
Estratégicos:	
Planeación estratégica	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Gestión organizacional	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Gestión de comunicaciones	Dirección General
Misionales:	
Formulación y adopción de políticas, planes y programas	Subdirección General
Altos Logros	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo
Inspección Vigilancia y Control	Dirección de Inspección Vigilancia y Control
Fomento al Desarrollo Humano y Social	Dirección de Fomento y Desarrollo
Apoyo en Infraestructura Técnica y Científica	Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional
Servicio Integral al Ciudadano	Secretaría General / GIT Atención al Ciudadano
De Apoyo:	
Gestión de TICs	Dirección General
Gestión Jurídica	Secretario General
Adquisición de Bienes y Servicios	Oficina Asesora Jurídica
Gestión del Talento Humano	Secretario General / GIT Talento Humano
Gestión Documental	Secretario General / GIT Gestión Administrativa
Gestión de los Recursos Físicos	Secretario General / GIT Gestión Administrativa
Gestión Financiera y Tesorería	Secretario General / GIT Gestión Financiera y Presupuestal; GIT Tesorería
De Control y Evaluación:	
Seguimiento y Evaluación de la Gestión	Jefe Oficina de Control Interno



H

2. GESTIÓN DE CALIDAD DE COLDEPORTES

➤ Información recibida durante las auditoría sobre el desarrollo de cada proceso:

Para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión de COLDEPORTES, se cuenta con la herramienta tecnológica de información y gestión ISOLUCION. Los 17 procesos auditados estructuran el Mapa de Procesos el cual con sus respectivas caracterizaciones se encuentra en esta herramienta.

ISOLUCION es la herramienta por excelencia de la gestión de la entidad, en donde también se registran los planes de mejoramiento que desarrollan las áreas responsables y sus respectivos indicadores de gestión, a su vez es un repositorio de registros que soportan el sistema de calidad de la entidad.

➤ Fortalezas del sistema de gestión de calidad de Coldeportes:

Las auditorías internas de calidad permiten identificar las fortalezas de la entidad en la implementación del sistema de gestión, encontrándose en las del 2017 las siguientes:

- ✓ Cada grupo auditado es conocedor de su proceso, hay entendimiento de las entradas y salidas así como de las actividades asociadas a cada una.
- ✓ Hay un marcado interés en diseñar e implementar acciones de seguimiento a los procesos.
- ✓ La mejora continua como elemento importante y que está presente en el desarrollo de las actividades de los procesos.
- ✓ Disposición en atender la auditoría y en recibir insumos para la mejora continua, por parte de todos los grupos internos de trabajo y de los responsables de los procesos.
- ✓ La entidad cuenta con personal calificado para el desarrollo de los procesos y de la gestión de la calidad sumando de esta manera a su sistema integrado de planeación y gestión.
- ✓ Coldeportes cuenta con herramientas de gestión tecnológicas que apoyan y aportan al mejoramiento continuo de los procesos.

V**3. VERIFICACIÓN A TRAVÉS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD**

De acuerdo con el programa se adelantaron las siguientes auditorías:

Num.	Proceso
1	Planeación estratégica
2	Gestión organizacional
3	Gestión de comunicaciones
4	Formulación y adopción de políticas, planes y programas
5	Altos Logros
6	Fomento al Desarrollo Humano y Social
7	Apoyo en Infraestructura Técnica y Científica
8	Servicio integral al ciudadano
9	Gestión de TICs
10	Gestión Jurídica
11	Adquisición de Bienes y Servicios
12	Gestión del Talento Humano
13	Gestión Documental
14	Gestión de los Recursos Físicos
15	Gestión Financiera y Tesorería
16	Seguimiento y evaluación de la gestión

Porcentaje de ejecución

94%

La auditoría interna de calidad al proceso de Inspección, Vigilancia y Control –IVC-no se adelantó debido a que y en desarrollo de la auditoría interna de gestión de la vigencia 2017 realizada a esta Dirección Técnica, se evidenció que en la herramienta de gestión ISOLUCION no se encuentra publicada la caracterización del proceso, así mismo que no se desarrolla un proceso por la inexistencia de procedimientos. Por lo anterior, no era procedente realizar la auditoría interna de calidad a la Dirección IVC, quien se encuentra adelantando los respectivos planes de mejoramiento y demás ajustes relacionados con su actual reorganización.

Como soportes del enfoque de cada auditoría se tuvo en cuenta:

- ✓ Seguimiento hallazgos de auditoría del 2016.
- ✓ Mapa de riesgos de proceso y de corrupción.
- ✓ Indicadores de gestión de procesos (eficacia, eficiencia, efectividad).
- ✓ Requisitos legales aplicables al proceso.
- ✓ Control de producto no conforme; y medición de la satisfacción del cliente.
- ✓ Registros que evidencian la aplicación de los procedimientos.
- ✓ Acciones preventivas y correctivas.
- ✓ Actualización de la documentación de los procesos.



Se utilizaron las siguientes técnicas y apoyos metodológicos:

- ✓ Entrevistas con los responsables.
- ✓ Aplicación de listas de verificación.
- ✓ Revisión de registros documentales en la herramienta ISOLUCION.
- ✓ Revisión de registros documentales en la herramienta GESDOC.
- ✓ Revisión y análisis de las evidencias entregadas por los auditados conforme a las actividades del proceso.

➤ **Resultados de las auditorías internas de calidad 2017 realizadas:**

En la revisión del cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015 a través de las auditorías internas de calidad a los procesos de COLDEPORTES, se identificaron diferentes no conformidades, oportunidades de mejora y recomendaciones con la finalidad de brindar elementos orientadores a la alta Dirección para el fortalecimiento del Sistema de Calidad.

A continuación se presentan los resultados de la siguiente manera:

✓ Tabla No. 1:

Resumen Oportunidades de Mejora (OM), con la respectiva indicación de los temas con los cuales se relacionan.

La oportunidad de mejora es la diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.

✓ Tabla No. 2:

Resumen de No Conformidades (NC), con la respectiva descripción.

La no conformidad es el incumplimiento a un requisito.

✓ Resumen de recomendaciones.

Con la finalidad de aportar insumos para la toma de decisiones tanto por parte de los responsables de los procesos como por la alta dirección en su ejercicio de revisión del sistema de calidad de Coldeportes.

Tabla No. 1: Resumen de Oportunidades de Mejora (OM), auditorías internas de calidad 2017

No.	Proceso	(OM)	Temas con los que se relacionan
ESTRATÉGICOS			
1	Planeación estratégica	1	Revisar la caracterización del proceso en cuanto a la variable "Responsables" de las actividades 3 y 9.
2	Gestión organizacional	2	* Estrategias de socialización y/o divulgación sobre el sistema y la mejora continua. * Verificación de la información reportada en el informe de gestión de las áreas.
3	Gestión de comunicaciones	2	* Asociar a la caracterización las estrategias utilizadas para ejecutar el Plan Estratégico del proceso. * Alinear los mecanismos de seguimiento con la metodología de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés.
MISIONALES			
1	Formulación y Adopción de Políticas, P. y P.	0	
2	Altos Logros	2	* Actividades del proceso que no se realizan. * Documentar en ISOLUCION acciones de mejora.
3	Fomento al Desarrollo Humano y Social	3	* Publicar oportunamente los cambios y seguimientos de las matrices de gestión. * Archivo debe ser adecuado conforme al proceso de gestión documental. * Realizar socialización del proceso en todos los GIT.
4	Apoyo en Infraestructura Técnica y C.	0	
5	Servicio Integral al Ciudadano	4	* En los informes trimestrales de gestión dar información sobre las peticiones que quedaron en trámite en el informe anterior. * Ajuste del procedimiento de medición de la percepción de la calidad de trámites de servicios. * Es necesario revisar y ajustar el procedimiento de "Medición de Percepción de calidad en trámites, Servicios o Productos", no se identifican los seguimientos. * Realizar ajustes a los controles registrados en el Mapa de Riesgos de Corrupción 2017, según se hagan los correspondientes al procedimiento de producto no conforme.
DE APOYO			
1	Gestión de TICs	1	Han generado acciones de mejora en cuanto al autocontrol y la autorregulación.
2	Gestión Jurídica	2	* Revisar el manual de daño antijurídico, para evaluar el nivel de avance en la implementación. * Incluir indicadores para medir la gestión del proceso.
3	Adquisición de Bienes y Servicios	0	
4	Gestión del Talento Humano	0	
5	Gestión Documental	1	Actualizar el instructivo Recepción y Distribución de Comunicaciones Oficiales, para visibilizar la recepción de comunicaciones verbales.
6	Gestión de los Recursos Físicos	2	* Revisar la casilla "Valor del tiquete del trayecto (ida y regreso)" en el formato de expedición a terceros RF-FR-017. * Articular los resultados de medición de la percepción con temas afines al ambiente y condiciones de trabajo.
7	Gestión Financiera y Tesorería	1	Hacer seguimiento a los documentos aprobados producto de acciones de mejora continua al proceso.
DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
1	Seguimiento y Evaluación de la Gestión	3	* Evaluar para actualizar los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la caracterización del proceso. * Incorporar las acciones de mejora adelantadas en el sistema. * Actualizar los vínculos en el proceso, y eliminar el indicador que el proceso no está utilizando.
TOTAL OPORTUNIDADE DE MEJORA:		24	



Tabla No. 2: Resumen de No Conformidades (NC), auditorías internas de calidad 2017

No.	Proceso	(NC)	Descripción general del hallazgo	Requisito de la NTC ISO 9001:2015 que se incumplen
ESTRATÉGICOS				
1	Planeación estratégica	1	Manual de Calidad Sistema Integrado de Gestión V10 del 05-10-2017 no registra alcance conforme a ISO 9001:20015.	4.3
2	Gestión organizacional	1	En la definición de la política del sistema integrado de gestión, no se incluye el compromiso de cumplir los requisitos aplicables.	5.2.1
3	Gestión de comunicaciones	0		
MISIONALES				
1	Formulación y Adopción de Políticas, P y P.	0		
2	Altos Logros	2	* Documentos externos que se utilizan y no están en listado maestro de documentos. * Documentos del proceso o identificados de acuerdo con tablas de retención documental.	7.5 8.5.2, 8.5.3
3	Fomento al Desarrollo Humano y Social	1	El proceso no cuenta con la caracterización.	4.4.1
4	Apoyo en Infraestructura Técnica y C.	0		
5	Servicio Integral al Ciudadano	1	No hay tratamiento a los servicios no conformes.	9.1.2
DE APOYO				
1	Gestión de TICs	0		
2	Gestión Jurídica	0		
3	Adquisición de Bienes y Servicios	0		
4	Gestión del Talento Humano	0		
5	Gestión Documental	0		
6	Gestión de los Recursos Físicos	0		
7	Gestión Financiera y Tesorería	0		
DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
1	Seguimiento y Evaluación de la Gestión	0		
TOTAL NO CONFORMIDADES		6		

El análisis de los datos anteriores se observan en el siguiente componente del ciclo PHVA.

A

4. ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO

➤ *Análisis de datos de los resultados de las auditorías de calidad 2017:*

Los resultados arrojados por el ejercicio de seguimiento y evaluación a través de las auditorías internas de calidad realizadas, nos permiten identificar fortalezas y aspectos relacionados con la Norma Técnica NTC 9000:2015 que arrojan insumos para un próximo análisis del grado de madurez del sistema de calidad frente a esta Norma Técnica, y que demandará la toma de decisiones e implementación de acciones para la mejora continua.

✓ *Sobre las oportunidades de mejora y las no conformidades encontradas:*

Se observan las siguientes tendencias en los siguientes temas o aspectos a tenerse en cuenta en la revisión para la mejora:

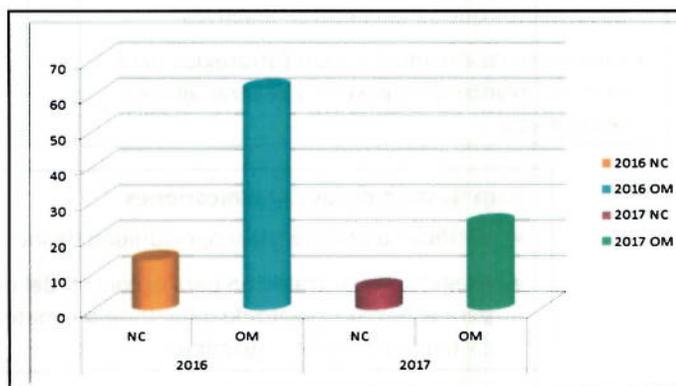
Oportunidades de mejora (OM)	
Total (OM)	Concentración o tendencia
24	Ajustes en la caracterización del proceso
	Diseñar estrategias de socialización del sistema de calidad
	Ajustes o diseño de mecanismos de seguimiento
	Documentar en Isolución acciones de mejora
	Fortalecer la gestión documental
Fortalecer las acciones de medición del proceso y análisis de datos	

No conformidades (NC)	
Total (NC)	Aspectos relacionados con la ISO 9001:2015
6	Alcance del sistema de gestión de la calidad con la Norma Técnica ISO 9001:2015
	Establecimiento de la política de calidad
	Información documentada
	Identificación y trazabilidad
	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externo
	Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad
Satisfacción del cliente	

Comparativamente con los resultados de las auditorías de calidad realizadas en la vigencia 2016 con los de la actual del 2017, observamos lo siguiente:

Datos comparativos del seguimiento del sistema de gestión de calidad de Coldeportes

Comparativo de resultados		
Ítem	2016	2017
No Conformidades	14	6
Oportunidades de Mejora	62	24



De acuerdo con el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno a los planes de mejoramiento propuestos frente a las oportunidades de mejora y las no conformidades reportadas en las auditorías de calidad 2016, se tiene el siguiente avance:

Seguimiento planes de mejora / Auditorías calidad 2016				
Item	Total 2016	Cerradas	Abiertas	% avance
Oportunidades de mejora	62	54	8	87%
No conformidades	14	11	3	79%

Fuente: Isolucion reporte octubre 2017

Los anteriores resultados nos muestran que COLDEPORTES continúa dando avances significativos en la gestión de su Sistema Integrado de Gestión, no obstante se deberán reforzar acciones de mejora para lograr la solidez y madurez esperada en cada uno de los componentes que lo integran, entre ellos la gestión de calidad de cara a la implementación de la Norma Técnica NTC ISO 9001:2015.

✓ *Sobre las recomendaciones propuestas en cada auditoría interna de calidad:*

Es importante tener en cuenta las recomendaciones de las auditorías internas para que los responsables de los procesos consideren acciones de autocontrol y autogestión para la mejora continua. A continuación se presenta un resumen de dichas recomendaciones las cuales deben ser revisadas en los informes publicados en ISOLUCION módulo AUDITORÍAS/PROGRAMA/programa de auditorías de calidad 2017:

Procesos Estratégicos

Para Planeación Estratégica

- Aprobada la modificación al Plan Estratégico de la entidad, realizar socialización y divulgación.
- En control de registros hacer el debido diligenciamiento de formatos y la preservación de los mismos.
- En la caracterización del proceso revisar que hay documentos que se encuentran inactivos.
- Hacer evaluación anual al Plan Estratégico para medir el avance de la gestión y realizar ajustes respectivos.

Para Gestión Organizacional

- En el informe para revisión por la Dirección tener en cuenta los productos no conformes.
- Establecer un plan de contingencia que mitigue los efectos generados por la actualización de ISOLUCION.
- Definir un plan para eliminar las brechas para la implementación de la norma ISO 901:2015.
- Aclarar, en lo documental, quien lidera la elaboración y divulgación de la política del sistema de gestión.

Para Gestión de las Comunicaciones

- Verificar la pertinencia y oportunidad de incluir medición al plan de medios.
- Asegurar la contratación para el control del riesgo de pérdida del material periodístico y para el levantamiento de inventario del material audiovisual, establecer contingencia en caso que no llegue a suscribirse.

Procesos Misionales

Para Formulación de Políticas Planes y Programas

- Revisar la caracterización del proceso respecto de la ubicación de la actividad 10 y la pertinencia de la No. 13.
- Revisar las salidas del proceso y los mecanismos de disponibilidad de la información.
- Implementar un plan de contingencia para depurar y organizar la información del 2017 de acuerdo con las tablas de retención documental.
- Socializar al interior del equipo de trabajo el conocimiento e importancia del indicador de gestión de la Subdirección.

Para Altos Logros

- Continuar con las buenas prácticas de mejora continua y con la actualización de la documentación que estandariza el proceso.
- Hacer divulgación del sistema y de los resultados del cumplimiento de las metas establecidas.

Para el Apoyo en Infraestructura Técnica y Científica

- Revisar las salidas del proceso y la disponibilidad de la información.
- Revisar la pertenencia de las salidas que están contenidas dentro de otras (Ej actividades 5 y 6).
- Implementar estrategias para comprender la importancia de conservar la información documentada acorde con las tablas de retención documental.
- Actualizar en el Normograma el nombre del proceso.
- Determinar y proporcionar la infraestructura necesaria para asegurar la conservación de la información documental.
- Implementar estrategias sobre la importancia de conservar la información documentada acorde con las tablas de retención documental.
- Implementar estrategias sobre la importancia de la medición, análisis y la evaluación de resultados.
- Fortalecer el conocimiento del nuevo proceso en todos los servidores de la Dirección.
- Revisar la descripción de la actividad No. 1 del proceso.
- Revisar el alcance de la actividad No. 1 del proceso y la pertinencia de la No. 4.
- Revisar la pertinencia de contar con documentos de apoyo para la actividad No. 7
- Incluir en el proceso el indicador de implementación del sistema SIND que se encuentra en ISOLUCION.

Para Servicio Integral al Ciudadano

- Implementar campañas de capacitación en el manejo de la herramienta GESDOC para el debido cierre de peticiones.
- Actualizar el documento de Metodología para la implementación del Modelo de Planeación y Gestión que se encuentra en la caracterización del proceso, por la versión del 2017.
- Hacer ajustes al procedimiento de control de producto no conforme y correlativamente a los controles registrados en el Mapa de Riesgos de Corrupción 2017.
- Revisar el procedimiento de Control de Servicio no Conforme, respecto de la pertinencia de la actividad 2, los responsables de las actividades 3 y 4, y suprimir a los auditores internos como responsables en la actividad 5.
- Ajustar la caracterización del proceso vincular en la actividad 2 el documento citado en la actividad 5.

Para Fomento al Desarrollo Humano y Social

- Documentar las acciones de mejora en la plataforma ISOLUCION.



Procesos de Apoyo

Para Gestión de TICs

- Actualizar la caracterización del proceso en cuanto al responsable del proceso.
- En el proceso hacer la actualización del link del mapa de riesgos de gestión y de corrupción, muestran la versión del 2016.

Para Gestión Jurídica

- Realizar ejercicios internos de fortalecimiento en el conocimiento del proceso y demás documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

Para Adquisición de Bienes y Servicios

- Actualizar la caracterización del proceso en cuanto a reubicación del GIT de contratación a la Oficina Asesora Jurídica.
- Monitorear periódicamente la publicación de los documentos relacionados al proceso.
- Revisar la pertinencia del indicador "disminución en la devolución de los estudios previos".

Para Gestión del Talento Humano

- Evaluar las competencias necesarias del responsable del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con la normatividad vigente.
- Realizar monitoreo permanente a las acciones en el plan de mejoramiento producto de auditorías anteriores.
- Priorizar acciones para el fortalecimiento del COPASST, del Comité de Convivencia Laboral y del Plan de Emergencia.
- Mantener la información documentada del proceso disponible y protegida conforme a las tablas de retención documental.

Para Gestión Documental

- Continuar con la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés del proceso como herramienta para la planificación.
- Documentar todas las actividades desarrolladas en el marco de la gestión del proceso.
- Reportar en los instrumentos institucionales los riesgos que pueden existir sobre la confidencialidad y protección de datos personales.

Para Gestión de los Recursos Físicos

- Considerar un análisis de brechas a partir de los resultados de los indicadores formulados.
- Registrar reportes de mejoramiento en el módulo ISOLUCION en la vigencia 2017 derivada de las auditorías internas.
- Actualizar el Normograma y la caracterización del proceso de acuerdo con el borrador que se encuentra en ISOLUCION.
- En el proceso actualizar el link del mapa de riesgos de gestión y corrupción por la versión del 2017.

Para Gestión Financiera y Tesorería

- Dejar la evidencia en los formatos de la entidad para las reuniones del GIT para facilitar la trazabilidad de los compromisos.

Proceso de Seguimiento y Evaluación a la Gestión

Seguimiento y evaluación a la gestión

- Continuar con las buenas prácticas de mejora continua y con la actualización permanente de la documentación que estandariza el proceso.
- Seguir con una adecuada divulgación del sistema y de los resultados del cumplimiento de las metas establecidas.
- A pesar que se logra verificar los registros y resultados, la aplicación ISOLUCION presentó dificultades e inestabilidad para acceder de manera sencilla poniendo en riesgo la trazabilidad de la gestión.

➤ Conclusiones y recomendaciones de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con los resultados de las auditorías de calidad 2017, se presentan las siguientes conclusiones:

- ✓ El propósito que tienen los equipos internos de trabajo en realizar seguimiento a las actividades de los procesos, es elemento sustancial para que la entidad fortalezca la cultura del autocontrol y la autorregulación de la entidad.
- ✓ La búsqueda de la mejora continua por parte de los responsables de los procesos y de los integrantes de sus grupos internos de trabajo facilitará significativamente, los cambios que propone Norma Técnica ISO 9001:2015, la cual considera la adopción de un sistema de gestión de la calidad como una decisión estratégica para la organización, que le puede ayudar a mejorar su desempeño global e igualmente proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.
- ✓ La Alta Dirección de Coldeportes en su revisión al sistema de calidad, cuenta con avances significativos para la actualización del modelo integrado de planeación y de gestión (MIPG) en el marco del Decreto 1499 de 2017, el cual busca ser un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.
- ✓ Es necesario que los responsables de procesos adelanten actividades de socialización y divulgación, al interior de los grupos internos de trabajo, sobre las lecciones aprendidas en las acciones de mejora implementadas y que están arrojando resultados positivos.



- ✓ Continuar con con las campañas o estrategias de fortalecimiento en el manejo de las herramientas de gestión de Coldeportes (ISOLUCIÓN y GESDOC) como apoyo en el fortalecimiento del sistema de calidad de la entidad.
- ✓ Diseñar e implementar un plan de divulgación y capacitación sobre el plan de gestión documental de la entidad con la actualización de las tablas de retención documental, con la finalidad de reforzar el cumplimiento de los requisitos de control documental en Coldeportes.

➤ **Planes de mejoramiento producto de las auditorías internas de calidad 2017:**

De acuerdo con la metodología establecida para las auditorías internas, los auditores han registrado en la herramienta ISOLUCION las no conformidades y las oportunidades de mejora identificadas.

Cada responsable de proceso deberá incluir en la misma herramienta los respectivos planes de mejoramiento. La Oficina de Control Interno adelantará el seguimiento a la implementación de los mismos.

NORMA LUCIA AVILA QUINTERO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Amparo Villa M. – Contratista /Auditor OCI