

1. INFORMACIÓN GENERAL			
ORGANIZACIÓN			
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA - DANE			
SITIO WEB: <a href="http://www.dane.gov.co">www.dane.gov.co</a>			
LOCALIZACIÓN: Carrera 59 26-70 Interior 1, CAN - Edificio DANE. Bogotá D.C. – Colombia			
Dirección del sitio permanente diferente al principal		Localización	Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio
Dirección General	DANE CENTRAL Carrera 59 26-70 Interior 1, CAN	Bogotá D.C. – Colombia	Todos los procesos
Dirección Territorial CENTRO	Calle 64 G No. 92-56 Álamos	Bogotá D.C.	Procesos aplicables a las sedes y subsedes del DANE: 1. Producción Estadística 2. Difusión Estadística (Banco de Datos) 3. Soporte Legal (PQR) 4. Gestión de Talento Humano (Servicios Personales) 5. Gestión del Recurso Físico
	Carrera 7A No. 10-43 Centro	Neiva, Huila	
	Calle 43D No. 16 - 06	Villavicencio, Meta	
	Calle 18 No. 11-39 Piso 5	Tunja, Boyacá	
Calle 13#10-47	Florencia, Caquetá		
Dirección Territorial CENTRO OCCIDENTAL	Calle 77 No. 21-69 Barrio Milán	Manizales, Caldas	
	Carrera 10 No. 48-29 Barrio Maraya	Pereira, Risaralda	
	Carrera 18 No. 19-29 Centro Comercial la 20 Oficina 401	Armenia, Quindío	
Dirección Territorial CENTRO ORIENTAL	Calle 11 No. 3-16 Oficina 704/705 Edificio Banco de la República	Ibagué, Tolima.	
	Avenida Quebrada Seca No. 30-12 Piso 4	Bucaramanga, Santander	
Dirección Territorial NOR OCCIDENTAL	Calle 10 No. 5-83 Seade Piso 4	Cúcuta, Norte de Santander	
	Calle 44 No. 65-23 Piso 3 Avenida San Juan	Medellín, Antioquia	
	Calle 30 # 6 - 13	Montería, Córdoba.	
	Calle 25 # 2 - 16 Oficina 213	Quibdó, Choco.	
Dirección Territorial NORTE	Carrera 99 # 96 - 35 Oficina 311	Apartadó, Antioquia	
	Calle 72 No. 58-65 Edificio Centro 72 Piso 1	Barranquilla, Atlántico	
	Transversal 54 No 28-25, Piso 4to, Edificio Movisol, Barrio el Bosque, Sector San Isidro.	Cartagena, Bolívar	
	Calle 15 No 3 – 67 Casa Gauthier	Santa Marta, Magdalena	
	Carrera 7 # 3 - 08 Edificio Ejecutivo Oficina 704B	Riohacha, Guajira	
	Calle 25 #24-64 Piso 3	Sincelejo, Sucre	
	Carrera 10 # 15 - 34 Local 2	Valledupar, Cesar	
	AV. Providencia # 1A - 48 Edificio Leda Oficina 301	San Andrés, San Andrés	
Dirección Territorial SUR OCCIDENTAL	Avenida 6B Norte No. 26N -55 Barrio Santa Mónica	Cali, Valle del Cauca	
	Calle 16 No. 24-16 Centro	Pasto, Nariño	
	Calle 3 No. 5-60 Edificio Colonial	Popayán, Cauca	

1. INFORMACIÓN GENERAL		
<b>ALCANCE DE LA CERTIFICACION:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producción y difusión de la información estadística estratégica oficial</li> <li>• Regulación del Sistema Estadístico Nacional</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Production and dissemination of the official strategic statistical information.</li> <li>• Regulation of the National Statistical System</li> </ul>		
<b>EXCLUSIONES JUSTIFICADAS</b>		
N.A.		
<b>CÓDIGO SECTORIAL IAF:</b> 35/3, 36		
<b>REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN:</b> ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009. Manual de Calidad – Código: PDE-040-MA-01, Versión: 8, Fecha: 28/08/2013		
<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCION</b>		
Nombre:	Dr. Jair Orlando Fajardo Fajardo	
Cargo:	Jefe de Oficina Asesora de Planeación	
Correo electrónico	<a href="mailto:jofajardof@dane.gov.co">jofajardof@dane.gov.co</a>	
<b>TIPO DE AUDITORIA:</b>	<input type="checkbox"/> <b>Otorgamiento</b> <input type="checkbox"/> <b>Seguimiento</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Renovación</b> <input type="checkbox"/> <b>Ampliación de alcance</b> <input type="checkbox"/> <b>Reducción de alcance</b> <input type="checkbox"/> <b>Extraordinaria</b>	
	<b>FECHA</b>	<b>DURACIÓN (días – auditoría)</b>
PREPARACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	2013-08-27	1.0
AUDITORIA EN SITIO	2013-09-13 2013-13-13	5.0
AUDITORIA COMPLEMENTARIA (Si aplica)	N.A.	-
<b>EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	Margarita María de la Cruz Becerra Otálora	
Auditor	Carlos Roberto Páez Melo	
Experto Técnico	N.A.	
<b>DATOS DEL CERTIFICADO</b>	ISO 9001	NTCGP 1000
Código asignado por ICONTEC	SC 1081-1	GP 011-1
Fecha de aprobación inicial	2002-07-17	2007-09-26
Fecha vencimiento:	2013-09-25	2013-09-25

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</li> <li>• Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos. legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.</li> <li>• Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión</li> <li>• Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión.</li> </ul>

### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- El 27 de agosto de 2013 se realizó la planificación de la auditoría de renovación, directamente en las instalaciones del DANE, verificando la adecuación del Manual de Calidad y las Caracterizaciones de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad –SGC a los criterios de auditoría, especificados en las normas ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables. Se definió el plan de la auditoría, a efectuarse del 9 al 13 de septiembre de 2013. Se aplicó muestreo de múltiples sitios, seleccionando la sede de DANE Central en Bogotá y las Territoriales de Bucaramanga, Cali, Medellín y Barranquilla como sitios permanentes de la Organización. A partir del plan de auditoría la Organización determinó los nombres de las personas que atenderían las entrevistas. (Ver Plan de auditoría).
- Así mismo y para conocimiento de ICONTEC se definió el plan de muestreo a seguir para el próximo ciclo de auditorías de la organización (renovación, primer seguimiento y segundo seguimiento) en el formato establecido, (ES-P-SG-02-F-030).
- En la auditoría de renovación se evaluó la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, para dar cumplimiento a los criterios arriba definidos y la documentación desarrollada por la entidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos de certificación, en los siguiente procesos del Sistema de Gestión de Calidad:
  - Planeación y Direccionamiento estratégico
  - Detección y Análisis de Requerimientos
  - Diseño
  - Producción Estadística
  - Análisis
  - Difusión Estadística
  - Soporte Informático
  - Soporte Científico y Técnico
  - Gestión de Talento Humano
  - Administración de Recursos Financieros
  - Gestión Recursos Físicos
  - Administración Recursos Informáticos
  - Soporte Legal
  - Control de Gestión

- La metodología se basó en el muestreo selectivo de evidencias de las actividades de la organización, lo que conlleva a un cierto nivel de incertidumbre sobre los resultados, por no haber verificado todos los documentos y registros en cada uno de los procesos del S.G.C, Estos aspectos se explicaron en la reunión de apertura, así como la metodología del ciclo PHVA, que se utilizó durante la realización de las entrevistas.

- De acuerdo con el listado de investigaciones entregado por la empresa, se auditaron las siguientes investigaciones:

N°	Nombre de la Investigación	Sitios auditados	Numerales de las normas auditados en la investigación
1	Estadísticas vitales - EEVV	Cali	7.1, 7.2, 7.5, 8.2.4, 8.3
2	Encuesta anual manufacturera - EAM	Bucaramanga, Barranquilla	7.1, 7.2, 7.5, 8.2.4, 8.3
3	Encuesta de convivencia y seguridad ciudadana - ECSC	Bogotá, Bucaramanga	6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 7.6, 8.2.4, 8.3,
4	Índice de costos de la educación superior privada - ICESP	Medellín	7.1, 7.2, 7.5, 8.2.4, 8.3
5	Encuesta ambiental industrial - EAI	Cali, Barranquilla	7.1, 7.2, 7.5, 8.2.4, 8.3

- El requisito de diseño y desarrollo, se evaluó en la investigación “Encuesta de convivencia y seguridad

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

ciudadana – ECSC”, en Bogotá.

- Con motivo de la Renovación, se realizó un análisis detallado de la exclusión planteada por la Institución en el Manual de Calidad, PDE-040-MA-01, Versión: 8, Sección III, Generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad del DANE, al requisito 7.5.2 “*Validación de Procesos de Producción y de Prestación del Servicio*, encontrado que si aplica puesto que los procesos de producción y de prestación de servicio aunque pueden ser verificados y controlados a través de inspección y verificación del producto resultante en cada etapa, NO pueden verificarse o ajustarse después de la entrega y dada la importancia de la información del DANE a nivel estatal, la Entidad valida ampliamente sus procesos productivos para evitar que las deficiencias puedan aparecer después de que el producto esté en uso o se haya prestado el servicio. Los mecanismos actuales de validación incluyen, entre otros, los siguientes aspectos: requisitos de capacitación y aprobación del personal responsable de las actividades de recolección y análisis de información de las investigaciones, y los métodos y procedimientos de control de calidad para validar la coherencia y pertinencia de la información a través de los aplicativos informáticos en cada una de las etapas del proceso productivo, según los requisitos específicos de cada investigación.
- Se verificó la capacidad de la organización para identificar, planificar y cumplir aspectos normativos y reglamentarios aplicables al servicio, entre ellos el Decreto 4178 de 2011, por el cual se reasignan funciones al Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en relación con planificación, estandarización y certificación de las Estadísticas, incluyendo la certificación de las buenas prácticas en los procesos de producción estadística que desarrollan las entidades que conforman la administración pública nacional; la Ley 79 de 1993, por la cual se regula la realización de los censos de población y vivienda en todo el territorio nacional y se dan disposiciones sobre Reserva Estadística; y la Resolución 279 de 2008, por el cual se reglamenta en el DANE-FONDANE el trámite interno del derecho de petición y de las quejas y reclamos, reglamentando los tiempos de respuesta a las peticiones, derechos de petición, quejas o reclamos, acogiendo los lineamientos de la Ley 962 de 2005, sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado.
- Se verificó la realización documentada, con una frecuencia anual como mínimo, de auditorías internas de calidad al sistema de gestión y sus procesos por parte de la organización.
- Se llevó a cabo la reunión de cierre, durante la cual se presentaron los resultados de la auditoría, aspectos relevantes y aspectos por mejorar. Se logró evidenciar, mediante la ejecución de las auditorías a los procesos de realización, que los servicios ofrecidos por la organización corresponden al alcance la certificación vigente y que son coherentes con la misma.
- Para dar cumplimiento a los requisitos de la certificación, se revisó la descripción actual del Alcance en inglés del Sistema de Gestión de la Calidad del DANE: *Production and dissemination of official statistical information strategically. Regulation of the national statistical system*, donde se planteó un ajuste editorial en la descripción, tal y como aparece al inicio del presente informe, aclarando que no se trata de ningún cambio en las actividades, procesos, sitios o líneas de acción de la Entidad.
- Como resultado de la auditoría se detectaron tres (3) No Conformidades menores sobre los siguientes requisitos: 1) 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 2) 8.3 / 5.6.2 control del producto y/o servicio no conforme – Información de entrada para la revisión por dirección y 3) 8.5.2.e.f, Acción correctiva, de ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009. No había no conformidades pendientes de la auditoría anterior de Seguimiento por ICONTEC.
- Entre el 20 y el 24 de septiembre de 2013 se recibieron y ajustaron los planes de acción para solución de las tres no conformidades menores mencionadas, la propuesta fue aceptada por el auditor líder el 24 de septiembre de 2013.
- El equipo auditor manejó la documentación suministrada por la empresa en forma confidencial y retornó a la organización toda la documentación, en forma física, solicitada antes y durante el proceso

<b>3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>
de auditoría.

<b>4. INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS SITIOS PERMANENTES AUDITADOS</b>	
Número de sitios permanentes auditados diferentes al sitio principal	
Es aplicable el procedimiento de toma de muestra como múltiple sitio En caso afirmativo cuantos sitios permanentes se auditaron?	X SI <input type="checkbox"/> NO 4 sitios
Si es modalidad de múltiple sitio indicar si se presentaron cambios con relación al plan de muestreo definido por ICONTEC? En caso afirmativo anexar el nuevo plan de muestreo al plan de auditoría (esta información es de uso interno de ICONTEC)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
En caso afirmativo, justificar:	

<b>5. CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría	Mayores	0
	Menores	3
Número de no conformidades pendientes de solución de la anterior auditoría	Mayores	0
	Menores	0
Número de no conformidades solucionadas en esta auditoría (se incluyen las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior y las no conformidades mayores identificadas en esta auditoría)	Mayores	0
	Menores	0
Número total de no conformidades pendientes	Mayores	0
	Menores	3

<b>6. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>
Los siguientes aspectos evidencian fortalezas del sistema de gestión pues apoyan el cumplimiento de los requisitos y la eficacia del sistema.
<b>TODOS LOS PROCESOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El profesionalismo del personal entrevistado, tanto en DANE Central, como en las diferentes Territoriales y su compromiso con la Institución, destacándose el trabajo realizado con seriedad y eficacia y una actitud de colaboración que permite encauzar los esfuerzos hacia la mejora continua.</li> <li>✓ El Premio Portafolio representado en la Mención de Honor - recibida en Diciembre de 2012-, que se otorga a las empresas que se caracterizan por trabajar con los más altos estándares de calidad y eficiencia, y que logran por ello el mayor grado de satisfacción del público.  "El Premio, en Colombia es un reconocimiento al esfuerzo de aquellas organizaciones y personas que han llevado a cabo una gestión destacada y que contribuyen decididamente al mejoramiento económico, social y académico del país"<sup>1</sup>.</li> <li>✓ El control de las operaciones de producción y análisis estadístico, aspecto fortalecido por la aplicación de principios y de buenas prácticas en estadísticas, en donde el DANE tiene comprobada experiencia</li> </ul>

<sup>1</sup> [www.portafolio.co/premios-2012](http://www.portafolio.co/premios-2012)

## 6. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

como entidad coordinadora del Sistema Estadístico Nacional.

- ✓ La actualización de medios físicos y tecnológicos para el desarrollo del trabajo en los procesos misionales, pues permiten una mayor velocidad para la consolidación y difusión de la información estadística, en respuesta a los requerimientos de las investigaciones.

### **PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

- ✓ El liderazgo de la Dirección y su conocimiento del papel que representa el DANE en el país como entidad clave para la toma de decisiones, porque le permite una proyección estratégica de la Institución acorde con las necesidades del Estado y de la ciudadanía, proponiendo, entre otros aspectos, la democratización de la información, en el corto y mediano plazo.
- ✓ La protección en los diferentes niveles de la Institución, sobre los principios y buenas prácticas estadísticas, para mantener la competitividad del DANE y como aspecto indispensable para fortalecer la credibilidad en las estadísticas oficiales.
- ✓ La alineación estratégica de la Institución con el Plan Nacional de Desarrollo, delimitando explícitamente los factores y actividades que mediante el desarrollo de las investigaciones, contribuyen al logro de los objetivos del gobierno.
- ✓ La orientación general del SIGI que a través del tiempo ha permitido aumentar progresivamente la capacidad del DANE para el cumplimiento de requisitos de NTCGP 1000 e ISO 9001, y que se reflejan a través de sus procesos y en el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

### **Revisión por Dirección**

- ✓ El seguimiento periódico de los resultados en los Comités de Coordinación del Sistema Integrado de Control y Gestión, porque permite emprender oportunamente los controles necesarios para corregir las desviaciones.
- ✓ El estímulo de la Dirección hacia la excelencia y la gestión por resultados, así como la exhortación a la producción estadística con cero defectos, lo cual redundará en una mayor eficiencia de los procesos productivos.

### **DETECCIÓN Y ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS – DAR**

- ✓ La propuesta presentada para mejorar el procedimiento de detección de necesidades de los usuarios que llegan a los puntos de atención, dando soluciones a partir de la información disponible o enviando información relevante al proceso de Diseño. Existe propuesta de formatos para nuevos requerimientos de investigaciones, de manera que se pueda reducir la falta de conocimiento sobre la demanda real de datos, de interés para el gobierno, las empresas y la comunidad en general.
- ✓ Las iniciativas para la consolidación de esfuerzos y la definición de planes de mejoramiento a partir de los resultados de las encuestas y los análisis de gestión de los procesos. (Es importante la contribución de todos los procesos, y en particular de los procesos misionales, para que con enfoque multidisciplinarios se identifiquen las necesidades de nuevos servicios o mejora de los existentes).

### **DISEÑO – Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana**

- ✓ El Modelo Funcional del Diseño, porque facilita la visualización y el control de las interacciones entre procesos y de los productos que deben surgir en cada etapa.
- ✓ El conocimiento y experiencia de las personas responsables del proceso, porque les permite apropiarse con buen juicio los diferentes instrumentos, principios y normas para el desarrollo de los elementos

## 6. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

técnicos, requeridos en el diseño.

- ✓ Las mesas de trabajo con partes interesadas para la determinación de necesidades y expectativas, propiciando un intercambio de información más eficaz, lo que facilita la interpretación de requisitos, como exigencia previa para el inicio la investigación por emprender.
- ✓ El cumplimiento y control de las etapas del modelo funcional y la definición detallada de las especificaciones de los productos diseñados, incluyendo instrumentos de captura y procesamiento, de acuerdo a las necesidades de información establecidas.

### **PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA Y ANÁLISIS**

#### **Bucaramanga:**

Encuesta Anual Manufacturera, EAM – Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana, ECSC

- ✓ Conocimiento y experiencia del personal, demostrada en la interiorización de los requisitos de las Investigaciones y el control de las operaciones, enfocadas en garantizar la calidad de las estadísticas. Se evidencian algunos aportes al nivel central, para la mejora de los procesos, desde las unidades territoriales.
- ✓ El control operacional logrado a través de los aplicativos, medios informáticos y máquinas de recolección utilizados para la captura, crítica, compilación y validación de información, relacionada con las investigaciones referenciadas.
- ✓ Los esfuerzos realizados para dar cumplimiento a los indicadores de calidad y cobertura en campo, porque son la base para lograr estadísticas comparables, oportunas y pertinentes, para la toma de decisiones.
- ✓ El seguimiento presencial realizado por los supervisores al grupo de entrevistadores con el fin de fortalecer sus competencias para el manejo de las fuentes de información, y la solución de los problemas relacionados con la recolección de datos.

#### **Cali:**

Estadísticas vitales, EEVV - Encuesta Ambiental Industrial, EAI

- ✓ Las estrategias de capacitación y sensibilización al personal nuevo, para la transmisión generosa de un conocimiento que se ha ganado durante muchos años de trabajo en el manejo de la información demográfica, (EEVV), con el propósito de asegurar personal idóneo para criticar, codificar, analizar consistencias y validar datos.
- ✓ Experiencia del personal y dominio de la alineación estratégica de la investigación EEVV, con los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo, PND y objetivos del milenio, lo que denota conciencia de la pertinencia e importancia del trabajo realizado y de cómo sus actividades contribuyen al logro de los objetivos de la Institución y del país.
- ✓ El conocimiento y control de información a través del aplicativo utilizado (módulo de nacimientos y defunciones del Registro Único de Afiliados (RUAF-ND)), lo que permite detectar inconsistencias y corregirlas oportunamente, frente a los parámetros establecidos, que son acordes con la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud 10ª. revisión - CIE-10 de la OMS.
- ✓ El conocimiento y habilidades del personal para el manejo de las numerosas fuentes de la Encuesta Ambiental Industrial representadas en establecimientos industriales que producen bienes de manufactura, facilitándoles los medios y la orientación necesaria a los dirigentes y personal encargado en las empresas, para registrar los materiales, mano de obra y demás recursos físicos que

## 6. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

se utilizan en el proceso de producción, así como la información de la inversión, costos y gastos asociados a la protección del medio ambiente, la generación de residuos sólidos y, el manejo del recurso hídrico, aspecto que permite controlar la ejecución y dar cumplimiento a los indicadores de cobertura de la investigación.

- ✓ El control detallado que se realiza a nivel territorial, previamente al envío a Bogotá, sobre las inconsistencias de la información, dándoles tratamiento oportuno, con el fin de evitar que los errores de la Encuesta Ambiental Industrial trasciendan al nivel central.

### Medellín - Barranquilla:

Índice de costos de la educación superior privada, ICESP - Encuesta Anual Manufacturera, EAM y Encuesta Ambiental Industrial, EAI

- ✓ La validación de la Información para asegurar la calidad y confiabilidad de la información tanto recolectada como la suministrada por la fuente.

### ANÁLISIS

#### Bogotá.

Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana

- ✓ La planificación de controles para el ajuste de las inconsistencias detectadas, desde la captura de datos la cual se realiza a través de Dispositivos Móviles de Captura (DMC), lo que permite la detección automática de algunos errores de recolección, consistencia interna de la información y obtener datos con mayor precisión.
- ✓ El control realizado para el cumplimiento de las actividades, envíos diarios de todos los puntos de recolección y corte semanal de la información, con el fin de asegurar el cumplimiento en la cobertura y calidad de los productos. Diariamente, desde las sedes y subsedes se realiza la transmisión de la información completa, capturada y depurada durante el operativo a DANE Central, utilizando protocolos de comunicación de archivos, establecidos por la Oficina de Sistemas de la entidad.

### DIFUSIÓN ESTADÍSTICA

#### Bogotá, Cali, Medellín

- ✓ Las actividades de control sobre la mayoría de las investigaciones para la entrega de los resultados de las investigaciones en fechas y horarios establecidos, los cuales se publican en la página web del DANE o se entregan en ruedas de prensa, con la participación de los medios de comunicación del país, asegurando, mediante controles internos la confidencialidad de la información, previamente a cada evento de difusión.
- ✓ Los esfuerzos realizados por cumplir y sobrepasar las metas de difusión en Colegios y Universidades (Cali), en donde se programan eventos orientados a fomentar la cultura estadística y sensibilizar a los estudiantes para la utilización de los medios virtuales de la Entidad.
- ✓ En la Biblioteca Virtual [www.colombiastatad.gov.co](http://www.colombiastatad.gov.co) el poder descargar la información en tablas Excel para posteriormente realizar análisis y comparaciones aprovechando las herramientas estadísticas de las tablas en Excel.
- ✓ El reconocimiento del DANE a un grupo de personas, medios de comunicación y otras entidades en Colombia, quienes por su pensamiento, conocimiento o autoridad, tienen la capacidad de generar opinión, entregándoles información estadística actualizada, oportuna y útil para la toma de decisiones,



## 6. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

favoreciendo con ello la transparencia y la responsabilidad social en el manejo de información.

### **SOPORTE CIENTÍFICO Y TÉCNICO**

- ✓ Los programas de Capacitación dictados por destacados profesionales tal como el Curso de Demografía y Proyecciones de Población dictado por el Doctor Eduardo Arriaga una de las autoridades mundiales sobre el tema.

### **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

- ✓ Los esfuerzos de la Institución para la gestión de la planta de personal, dando cumplimiento a los lineamientos del Estado mediante la realización de los trámites que incluyeron la revisión aprobación del Manual de Funciones y el trámite de convocatorias para los cargos y niveles jerárquicos requeridos, según lo establecido por el DAFP y la Comisión Nacional del Servicio Civil, logrando un aumento significativo del número de personas (aproximadamente 800 ), con vinculación laboral estable, en los últimos dos años, aspecto que redundó en mayores beneficios y motivación hacia el trabajo por personas que en su mayoría eran contratistas por prestación temporal de servicios.
- ✓ La visión humanística de la división de Talento Humano, mediante la aplicación de políticas de bienestar social en el DANE, para crear condiciones que favorecen las condiciones de trabajo en beneficio del personal y redundan en aumento de la productividad y la mejora del servicio en beneficio de la Institución; los programas incluyen una variedad de temas que van desde cursos ( tango , taekwondo, economía familiar), talleres y campañas para fortalecer las condiciones laborales, sociales y ambientales de la Institución.
- ✓ El proyecto de “aprendizaje en equipo PAE 2013”, dentro de los proyectos de “Gestionando Talento” por que impulsa iniciativas para la búsqueda de soluciones de interés institucional, animando a los funcionarios no solo a fortalecer sus competencias, sino también a trabajar en beneficio de la mejora del desempeño de la Entidad
- ✓ La estructura del plan de capacitación institucional, justificado a partir de la evaluación de necesidades de formación del personal, y elaborado como instrumento de gestión para contribuir al desarrollo integral de las personas y el fortalecimiento de la Cultura Organizacional. Se destacan el análisis del marco legal y la delimitación de prioridades para la mejora de competencias del personal en términos de la innovación, el servicio al ciudadano, el bilingüismo y la conciencia de la protección del medio ambiente.

### **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS**

- ✓ La Gestión realizada para un eficiente manejo de los recursos del DANE y la aceptación sin comentarios de los informes de los Entes de Control demostrando el buen manejo de los Recursos Financieros.

### **ADMINISTRACIÓN RECURSOS INFORMÁTICOS**

- ✓ Los tips informáticos y ofimáticos con los que se dictan pautas para fortalecer la seguridad de la información como por ejemplo el cambio de contraseñas de los correos electrónicos, la utilización de la guaya de seguridad para prevenir el hurto de los equipos.
- ✓ La Gestión realizada para la renovación del 40% de los equipos de cómputo mejorando la tecnología y la disponibilidad de elementos de trabajo.

## 6. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

### **SOPORTE INFORMÁTICO**

- ✓ El aporte permanente a la Organización a través del desarrollo y mejora de aplicativos, así como el soporte a las diferentes dependencias de servicio misional.

### **GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS**

- ✓ Las mejoras en la estructura física de la Entidad, adecuación de las instalaciones, arreglo de los pisos, limpieza y orden, que proporcionan bienestar y mejor calidad de vida al personal.
- ✓ Las obras de infraestructura en las Territoriales, en la que se mejoró no solo las oficinas sino toda la parte eléctrica y el cableado estructurado de la red lo que garantiza la confiabilidad y la disminución de incidentes informáticos.

### **SOPORTE LEGAL**

- ✓ El cumplimiento de lineamientos, requisitos y trámites para la formalización (a través de la minuta) y liquidación de los convenios de cooperación que realiza la institución con diferentes Entidades del país, porque facilitan la definición explícita y el control de cumplimiento de los compromisos de cada una de las partes. Este aspecto promueve confianza y credibilidad a las Entidades que buscan apoyo del DANE en materia de información estadística.
- ✓ El control de los tiempos de respuesta a las solicitudes de los usuarios, dentro de los tiempos establecidos, dando cumplimiento a requisitos de carácter legal.

### **CONTROL DE GESTIÓN**

- ✓ Las iniciativas desplegadas para la unificación y simplificación de los procedimientos de auditoría, y de los planes de mejoramiento, de manera que se puedan utilizar independientemente del tipo de auditorías o de la fuente de las acciones correctivas y preventivas, porque promueve la racionalización de los documentos y de recursos metodológicos hacia la mejora continua.
- ✓ El nivel de formación del equipo de auditores de la Institución, asegurando conocimientos especializados, mediante cursos, diplomados o especializaciones de sus integrantes, lo que permite un mayor aporte y valor agregado del ejercicio de auditorías, en la mejora del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.

## 7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

### **TODOS LOS PROCESOS**

- El análisis de datos y resultados de indicadores, especialmente en los casos en los cuales de manera consistente se han venido superando las metas establecidas, con el fin de que se establezcan nuevos indicadores o nuevos retos para la mejora del desempeño del Sistema de Gestión de la Institución.

Es clave dar pautas para que los responsables puedan aportar al mejoramiento de la gestión de los procesos, mediante el análisis de aspectos tales como la utilidad de los indicadores, la pertinencia de las fórmulas y metas establecidas, las tendencias, las causas de variación de los resultados con respecto a las metas, la facilidad de obtención o consolidación de la información y la claridad de los datos para la interpretación correcta de los resultados, de forma que permitan los ajustes necesarios, incluyendo la eliminación o creación de indicadores, de acuerdo con la dinámica del desarrollo y progreso de la Entidad.

El análisis adecuado de la información corporativa permite establecer prioridades de acuerdo con los

## 7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

factores críticos de éxito identificados, ajustarse a las necesidades y expectativas de los usuarios, así como reorientar políticas y estrategias con respecto a la gestión y control de la organización.

- Los lineamientos y responsables para el registro de los resultados derivados del desarrollo de acciones correctivas y para su revisión en términos de la evaluación de la eficacia, conveniencia, adecuación, eficiencia y efectividad de las mismas, asegurando contar con evidencias objetivas para demostrarlo. Considerar análisis de recurrencia de las no conformidades y del impacto de las acciones en la mejora del servicio, de los procesos o del sistema de gestión, como aspectos a evaluar antes del cierre de las acciones correctivas.
- El fortalecimiento del enfoque preventivo del Sistema de Gestión de Calidad mediante la formulación amplia, sistemática y oportuna de acciones preventivas, en todos los niveles y procesos de la Entidad, de manera que se puedan anticipar los problemas que puedan impedir el logro de los objetivos de la planeación estratégica o de los procesos de gestión de proyectos y de cambios.
- Aunque se están realizando importantes mejoras sobre la metodología de la gestión del riesgo, con la participación del personal responsable de los procesos del sistema, es importante continuar el ejercicio de socialización para garantizar actualización de los conceptos de riesgo a nivel de todas las personas involucradas y con alcance a las Unidades Territoriales. Así mismo es conveniente determinar los riesgos institucionales y analizar a la luz del riesgo, las alertas sobre las regulaciones internacionales o la falta de ellas, y como afectan la competitividad del DANE.

La mejora en la descripción de los planes de manejo de riesgos, detallándolos de manera más específica tanto en responsabilidades como en plazos de ejecución, de manera que permitan poder cumplir las metas de reducción o mitigación de los efectos de los riesgos identificados.

### Procesos misionales

- La conceptualización del Producto No Conforme, pues aunque se dispone de mecanismos para su control en el producto final, existe debilidad en la identificación y análisis del producto no conforme en las partes constitutivas del mismo. Es importante el análisis de las inconsistencias presentadas en cada una de las etapas de recolección, las evidencias de su tratamiento y las implicaciones y costos que tiene el reproceso, la concesión o el ajuste de información, en cada una de las instancias, desde los puntos de recolección de información hasta el proceso de Difusión en DANE Central, del producto final. Dicha evaluación puede ayudar a la organización a priorizar, planificar e implementar mejoras y/o innovaciones, cuando sea necesario.

También es importante resaltar que el producto No Conforme es aquel que incumple requisitos no solo de calidad, sino también de oportunidad o seguridad, según las especificaciones establecidas u ofrecidas al usuario externo.

### PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- Los lineamientos para la medición de variables que permitan demostrar con evidencias objetivas el cumplimiento de la visión del DANE, planteada para 2014, como:  
 “El DANE al 2014 habrá consolidado el Sistema Estadístico Nacional (SEN) que provea información estadística oficial con la cobertura, eficiencia, oportunidad y calidad que el país demande, de acuerdo con estándares internacionales y que contribuya a la generación de conocimiento sobre la realidad nacional y apoyo al desarrollo de políticas públicas.”
- La definición explícita de la forma y modo en que se presenta la materialización de los riesgos, para facilitar el desarrollo de acciones de contingencia y la mejora en la identificación de los puntos de control.
- Continuar con el análisis y mejoras en las caracterizaciones de los procesos, y considerar mejoras en la integridad de los procesos de Diseño, Producción Estadística y Análisis, los cuales actualmente no

## 7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

reflejan globalmente la situación Institucional, sino que se adaptan individualmente a cada una de las investigaciones.

- Promover el estudio de la norma ISO 20252: 2012 Investigación de mercado, social y opinión. Vocabulario y requisitos del servicio, la cual según la opinión de expertos internacionales<sup>2</sup> constituye un elemento diferenciador fundamental al incorporar el concepto de control integral en los procesos de investigación y puede ser utilizada con fines de certificación de la calidad estadística.

### Revisión por Dirección

- Considerar la estandarización de la Revisión por Dirección, para evaluar los resultados correspondientes a cada año fiscal, (o anualidades completas) de manera que a través del tiempo pueda disponerse de parámetros de referencia que permitan la comparación de la gestión, lo cual no puede realizarse con la metodología actual, en donde se hacen varias revisiones en el año, sin ninguna frecuencia establecida, y sin elementos que faciliten el análisis de tendencias o comportamientos históricos de mejora del sistema de Gestión de la Calidad.
- Fortalecer las conclusiones y los datos que respaldan el nivel de conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.
- Considerar una revisión previa de los documentos a presentar por cada líder de proceso con el Representante de la Dirección, con el fin de fortalecer la coherencia y profundidad de los análisis y de las propuestas, antes de presentarlas a consideración de la alta Dirección.

### DETECCIÓN Y ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS – DAR

- La metodología de preguntas de las encuestas a los usuarios, planteando opciones de respuesta diferentes a solo SI/NO, con el fin de encontrar oportunidades de mejora. Considerar que la mayoría de las variables como oportunidad, claridad y atención, entre otras, no tienen un marco blanco o negro.
- Fortalecer el análisis de resultados de los indicadores, asegurando evaluar las excepciones, los resultados menos favorables o aún los casos aislados, que generan impactos negativos en los promedios, de manera que se evidencien de manera explícita las oportunidades de mejora, para alcanzar progresivamente los niveles de excelencia esperados por el proceso.

### DISEÑO

- En la planificación del Diseño de Investigaciones tener en cuenta que los clientes o usuarios de la investigación, pueden participar, según las necesidades, en la revisión y aprobación formal de los "Requisitos de Entrada".
- Fortalecer la conceptualización de las etapas de revisión, verificación y validación del diseño, por cada uno de las personas responsables de su ejecución, armonizando dichos términos con aquellos equivalentes, utilizados en el lenguaje de las investigaciones.
- En concordancia con lo anterior, mejorar la descripción y las disposiciones para el almacenamiento de los registros de revisión, verificación y validación, que faciliten el acceso y consulta al equipo de diseño y el control de las decisiones tomadas en cada una de ellas. Considerar la conservación de una carpeta completa con los registros de las etapas del diseño técnico y logístico de cada proyecto.
- Considerar el fortalecimiento de los indicadores de gestión del proceso de DISEÑO, no limitando la gestión al control de cumplimiento de las actividades del cronograma, sino promoviendo la medición o seguimiento de variables de eficiencia y efectividad, impacto o valor agregado del Diseño, frente a los

<sup>2</sup> [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## 7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

requisitos funcionales del mismo.

### **PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA Y ANÁLISIS**

- Fortalecer la conceptualización y la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, en lo que respecta a la aplicabilidad del requisito 7.5.2 “Validación de Procesos de Producción y de Prestación del Servicio, con base en lo explicado en la sección 3 del presente informe.
- Establecer criterios para la distribución y el control de la papelería correspondiente a los Registros de Nacimiento, (EEVV), de manera que se puedan tener informes oportunos sobre la papelería no utilizada, para evitar riesgos de pérdida o de un uso indebido por las entidades, Oficinas de Registro Civil (notarías y registradurías) y Direcciones Territoriales o Entidades Prestadoras de Salud.
- En la Matriz de Riesgo de los Procesos Operativos de Encuestas, la formulación de Acciones Correctivas las cuales No son coherentes con los Principios de Gestión del Riesgo, ya que las acciones generadas del análisis de los riesgos son siempre Acciones Preventivas.

### **DIFUSIÓN ESTADÍSTICA**

- Continuar los proyectos encaminados a la democratización de la información. Considerar la generación de alianzas estratégicas y acuerdos con universidades y colegios a nivel nacional, para incorporar espacios curriculares que permitan afianzar masivamente la cultura estadística en el país.

### **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

- Formalizar la documentación de las acciones preventivas que se han desarrollado para mejorar el proceso de convocatorias, mediante el procedimiento establecido para tal fin, lo cual permitirá realizar de manera idónea el seguimiento a la eficacia de las acciones.
- Establecer metas retadoras para promover la mejora continua, como por ejemplo para el indicador de participación del personal en eventos de capacitación, de manera que contribuya a generar conciencia, apreciar y valorar los esfuerzos de la Entidad para suministrar formación, y conlleve a los directivos, jefes y el mismo personal a asignar prioridades sobre los aspectos fundamentales para el crecimiento personal y profesional de los funcionarios de la Institución.

### **GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS**

- Dar continuidad al trámite de traslado de los documentos de los archivos de gestión al archivo central, asegurando la adaptación de los espacios destinados con este propósito, (Bucaramanga); esto facilitará la conservación y consulta eficiente de los archivos, mejorando la capacidad de cumplimiento a las disposiciones de la ley General de Archivos y el Código Disciplinario que ordena a todo servidor público custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos.

### **SOPORTE LEGAL**

- Promover la participación de equipos multidisciplinarios con representantes de los procesos misionales para el análisis de las causas de las Peticiones, Quejas y Reclamos, de manera que se planteen acciones más eficaces que eviten la recurrencia de los problemas a través del tiempo.
- Reforzar las actividades de seguimiento a la satisfacción del usuario, con las respuestas entregadas a

**7. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

sus peticiones, quejas y reclamos a nivel central y en las mismas territoriales, con el fin de mejorar la percepción del servicio y generar mayor credibilidad y confianza hacia la gestión del DANE.

**CONTROL DE GESTIÓN**

- En la planificación de las auditorías, determinar el control sobre cada ciclo anual de las auditorías, de manera que se asegure la auditoría sobre los resultados del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos en todos y cada uno de los periodos de cada ciclo considerados.
- Promover periódicamente la realización de talleres para mejorar la redacción de No Conformidades y Observaciones en el equipo de auditores, fortaleciendo el conocimiento de las normas ISO 9001 y NTCGP 100 y la correcta interpretación de sus requisitos.
- El seguimiento de los planes de mejora confirmando que los responsables de los procesos realicen un adecuado registro de resultados de las acciones y revisión de la eficacia de las acciones ejerciendo autocontrol y ajuste para resolver las falencias detectadas para la buena gestión de los procesos misionales o de soporte de la Entidad.
- Documentar los criterios de frecuencia para realizar auditorías a las investigaciones oficiales que son desarrolladas de manera planificada y sistemática en las diferentes dependencias del DANE, de manera que permitan hacer una evaluación completa de las mismas, en un periodo de tiempo definido. Este aspecto permitirá evitar o disminuir riesgos en la ejecución y cumplimiento de las buenas prácticas estadísticas.

**8. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PENDIENTES DE LA AUDITORIA ANTERIOR**

No Aplica, pues en la anterior auditoría de Seguimiento no se detectaron No Conformidades.

Se implementaron los planes de correcciones y acciones correctivas aceptados por ICONTEC?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
La organización modificó los planes de correcciones y acciones correctivas acordados con ICONTEC?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Se evidencia eficacia de los planes implementados?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

**9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

**9.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

Desde que la organización recibió el otorgamiento del certificado de Gestión de la Calidad en 2002 con la norma ISO 9001 y en 2007 con la NTCGP 1000, y las renovaciones pertinentes, ha venido presentando evidencias claras de la mejora continua, en términos del conocimiento y compromiso del personal con las actividades propias del Sistema de Gestión de la Calidad.

El número de No Conformidades en los últimos años ha sido bajo, llegando a cero en 2012; en la presente auditoría se detectaron tres No Conformidades menores, sobre elementos del ciclo “medición, análisis y mejora”, en donde la organización debe continuar realizando sus mayores esfuerzos.

**9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

Tendencias de los derechos de petición, quejas y reclamos:

	2011		2012		2013 (Enero a Abril)	
	Derechos de Petición	Quejas y Reclamos	Derechos de Petición	Quejas y Reclamos	Derechos de Petición	Quejas y Reclamos
<b>TOTAL</b>	<b>501</b>	<b>189</b>	<b>1033</b>	<b>282</b>	<b>537</b>	<b>95</b>
DANE Central	182	77	389	185	264	61
Bogotá	122	37	61	50	21	22
Barranquilla	67	12	270	10	90	0
Manizales	49	34	184	4	104	0
Medellín	32	12	37	15	39	7
Cali	28	8	64	17	16	5
Bucaramanga	21	9	28	1	3	0
Principales Motivos	Certificaciones Información censal Consultas varias Ola Invernal Inf. Estadística Honorarios y Contratos Estratificación	Contratación Página Web Ola Invernal Metodología encuestas Honorarios y Fallas Prestación del Servicio	Ola Invernal Certificaciones Información censal Inf. Estadística Contratación Consultas Copias Encuestas Página Web	Contratación Ola Invernal Inf. Estadística Información censal Prestación del Servicio Metodología Encuestas Otros	Certificaciones Inf. Estadística Información censal Contratación Consultas Encuestas Ola Invernal Copias Página Web	Contratación Encuestas Prestación del Servicio Página Web Honorarios Inf. Estadística Otros

Aunque se han realizado diferentes planes de mejoramiento para eliminar las causas de las quejas y reclamos, las cifras totales y por Territoriales, no muestran una tendencia clara hacia la mejora continua, encontrando recurrencia en los motivos que las originan, aunque en diferentes proporciones cada año, siendo muy importante promover mejoras en el registro de resultados y en la revisión de la eficacia de las acciones tomadas, para las causas de mayor impacto. (Ver NC #3 del presente informe).

Nota: es necesario aclarar que los derechos de petición, de acuerdo con la normatividad, incluyen solicitudes de todo tipo de información. Al respecto, se evidenció un trámite oportuno, dentro de las funciones propias de la Entidad.

El DANE mantiene permanente comunicación, atendiendo las consultas y evaluando la satisfacción de los usuarios, principalmente estudiantes y trabajadores del sector público y privado, llegando a atender un promedio cercano a 15.100 personas por mes en lo que va corrido de 2013. Así mismo realiza permanentemente mesas de trabajo con las Organizaciones del sector público y privado que participan directa o indirectamente en las investigaciones. Los resultados de la medición que realiza la Entidad, sobre la satisfacción de los usuarios es relativamente alta en todos los sitios de atención, con calificaciones superiores a 4 en una escala de 1 a 5, y para cada una de las variables evaluadas: atención recibida, dominio del tema por el funcionario, disponibilidad de la información e instalaciones locativas.

Cumplimiento de los objetivos:

Se evidenció el seguimiento a través de los indicadores asignados para medir los 14 objetivos estratégicos establecidos por la organización, y sus logros en las vigencias 2012 y primer semestre de 2013, encontrando que la mayoría de los resultados se encuentran en las categorías de “Satisfactorio” y “Aceptable”, principalmente aquellos asociados a la calidad y al uso oportuno de los productos y servicios estadísticos a nivel nacional e internacional, controlados a través de los procesos misionales.

Sin embargo se aprecia la importancia de promover mejoras en el análisis de datos y resultados obtenidos, incluyendo los criterios para la definición de las metas, de tal manera que se planteen los desafíos necesarios, para la mejora continua del desempeño institucional.

**9.2. Recurrencia de no conformidades detectadas en auditorías previas del ciclo de certificación**

**9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

A partir de la primera auditoría de seguimiento por ICONTEC en 2011, luego de la renovación en 2010, se indican a continuación contra cuales requisitos se han reportado no conformidades:

<b>Auditoria</b>	<b>Número de no conformidades</b>	<b>Requisitos</b>
1ª de seguimiento del ciclo	2	4.2.4 y 7.3
2ª. de seguimiento del ciclo	0	Ninguno
Renovación	3	8.2.3 / 8.3-5.6.2 / 8.5.2 e.f

Aunque no se encuentra recurrencia, los resultados indican la necesidad de continuar trabajando en las fase Verificar y Actuar para la mejora del ciclo PHVA, en cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

**9.3. Uso del certificado de sistema de gestión y autenticidad del certificado:**

La entidad hace uso de la publicidad de los certificados SC 1081-1, GP 011-1 y CO-SC 1081-1 en los boletines de prensa, sin embargo se observó que no se cumplen los lineamientos del actual Reglamento ES-R-SG-001 ni del manual M-SG-001, pues los logos de las certificaciones de ISO 9001 y NTCGP 1000 se encuentran desactualizados. La Organización a través de la Directora del proceso de Difusión Estadística se comprometió a actualizar inmediatamente la plantilla de documentos, realizando los ajustes pertinentes. Se informó que la plantilla es el único medio de difusión de los certificados y que no existe material impreso para dicho fin.

El logo ICONTEC no se usa sobre los productos, libros o material publicitario realizados por la Institución.



**10. REGISTRO DE NO CONFORMIDADES, CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS**

#	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	CLASIFICACIÓN (MAYOR O MENOR)	REQUISITO(S) DE LA NORMA	CORRECCIÓN PROPUESTA Y FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	ANÁLISIS DE CAUSAS (INDICAR LAS CAUSAS RAÍCES)	ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA Y FECHA DE LA IMPLEMENTACIÓN	ACEPTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN POR AUDITOR LIDER
1	<p>No se evidenció que se hayan llevado a cabo acciones correctivas ante el incumplimiento del objetivo de la difusión de la investigación de "Encuesta ambiental de Hoteles".</p> <p><b>Evidencia:</b> Los resultados de la encuesta debían publicarse el 5 de julio de 2013 y a la fecha, 12 de septiembre de 2013, esta publicación no se ha realizado.</p>	MENOR	8.2.3	<p>Publicar la información pendiente a la fecha con los resultados correspondientes a la Encuesta Ambiental de Hoteles.</p> <p><b>Fecha: 15 de Octubre de 2013</b></p>	<p>No se cuenta con mecanismos de control documentados y efectivos para el seguimiento del cumplimiento del calendario de difusión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajustar y oficializar los mecanismos de control sobre las publicaciones remitidas por las áreas técnicas</li> <li>- Registrar los resultados y revisar la eficacia de las acciones anteriores.</li> </ul> <p><b>Fecha. Diciembre 30 de 2013</b></p>	<p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha: 2013-09-24</p>
2	<p>No se encontró evidencia de la revisión y análisis de la conformidad del producto (o producto no conforme), por parte de los procesos y dentro de la revisión por Dirección.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procesos: Producción Estadística, Análisis, Difusión Estadística. Tema no incluido en la revisión por dirección del 2 de mayo y 28 de agosto de 2013</p>	MENOR	8.3 5.6.2 c	<p>Incluir en comité de revisión por la dirección el análisis del Tratamiento de Producto No Conforme de los procesos Producción Estadística, Análisis, y Difusión Estadística, a partir de una prueba piloto con una investigación en la cual se identificara claramente los productos constitutivos de cada proceso que compone la cadena de valor</p> <p>La aplicación del piloto en la investigación se realizara entre octubre de 2013 y febrero de 2014,</p> <p>Los resultados se presentaran en comité de revisión por dirección proyectado para el mes de marzo.</p>	<p>La conceptualización actual del Tratamiento de Producto No Conforme nos indica inicialmente que como entidad no generamos productos No Conformes, sin embargo el incumplimiento a los requisitos establecidos en los Planes de Control generan no conformidades a los productos constitutivos entendidos estos como los generados en la interacción de los procesos misionales que hacen parte de la cadena de valor. De lo anterior se genera una información la cual no se analiza sistemáticamente como TPNC en los Comités de Revisión por Dirección por su alto volumen y mínimo impacto en el producto final.</p> <p>Actualmente se aplican controles identificados en la matriz de tratamiento de producto no conforme pero no se cuenta con un análisis integral del resultado de la aplicación, en razón a que en la conceptualización actual no se tiene previsto controlar el producto constitutivo en la metodología de tratamiento de producto No</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar y fortalecer la conceptualización estratégica del Tratamiento del Producto No Conforme para un punto intermedio adaptado a la necesidad y de acuerdo con la misión del DANE.</li> <li>- Ajustar, oficializar y capacitar a las direcciones técnicas sobre los lineamientos para el Tratamiento de Producto No Conforme de acuerdo con la mejora en la conceptualización.</li> <li>- Implementar las mejoras en los lineamientos para el TPNC en la investigaciones</li> <li>- Estructurar e implementar un mecanismo de medición y análisis para el TPNC con un enfoque estratégico.</li> <li>- Registrar los resultados y revisar la eficacia de las acciones anteriores.</li> </ul>	<p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha: 2013-09-24</p>

				<b>Fecha: Marzo 2014</b>	Conforme	<b>Fecha: Agosto de 2014</b>	
3	<p>No se encontró evidencia sistemática del registro de los resultados de las acciones correctivas tomadas, ni revisión de su eficacia.</p> <p>Ejemplos:                  Acción correctiva de Auditoría año 2012. EVV NC #52                  Acciones correctiva de autoevaluación DAR, Fecha de suscripción : Agosto 30 de 2012</p>	MENOR	8.5.2 e 8.5.2 f	<p>Siguiendo los lineamientos planteados por la auditora, la Oficina de Control Interno comunicará el hallazgo a los líderes de los procesos, resaltando la importancia del seguimiento documentado que deben realizar a la eficacia de las acciones planteadas en cada uno de los Planes de Mejoramiento suscritos, como responsables del mejoramiento continuo de la entidad.</p> <p>Realizar el registro de resultados y revisión de la eficacia de los planes de mejoramiento vigentes, con el apoyo de la Oficina de Control Interno.</p> <p><b>Fecha. Diciembre 01 de 2013</b></p>	<p>Los líderes de los procesos al realizar los cierres de los planes de mejoramiento establecidos, no cuentan con un lineamiento que indique que tienen que realizar el seguimiento a la eficacia (y registro del mismo) después de terminada la actividad propuesta en el plan del mejoramiento.</p>	<p>Realizar la actualización del procedimiento de los planes de mejoramiento que integra las acciones preventivas y correctivas, describiendo el rol de los líderes de proceso en la revisión de la eficacia de las acciones tomadas dejando evidencia de ello.</p> <p>Comunicar el procedimiento a los líderes de proceso y enlaces dentro de los procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hacer seguimiento al cumplimiento</li> <li>- Registrar los resultados y revisar la eficacia de las acciones anteriores, para evitar la recurrencia.</li> </ul> <p><b>Fecha. Diciembre 31 de 2013</b></p>	<p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha: 2013-09-24</p>



<b>11. CONCEPTO DEL AUDITOR LIDER DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-01</b>				
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda no otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda renovar la Certificación del Sistema de Gestión			X	
Se recomienda reactivar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda ampliar / reducir la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda no ampliar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda suspender la Certificación del Sistema de Gestión				
Mantener la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda cancelar o retirar la Certificación del Sistema de Gestión				
Comentarios adicionales:				
<p>Se concluye que el sistema de gestión se ha implementado y mantenido conforme con los requisitos del sistema de gestión establecidos por la organización y de acuerdo con los resultados de auditoría se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Renovar el Certificado de Gestión de la Calidad al DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA – DANE según la Norma ISO 9001:2008, de acuerdo con el alcance descrito en el presente informe.</li> <li>Y Renovar el Certificado de Gestión de la Calidad al DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA – DANE según la Norma NTCGP 1000 versión 2009, de acuerdo con el alcance descrito en el presente informe.</li> </ul>				
Nombre auditor líder:	Margarita María Becerra Otálora	FECHA:	2013	09 24

<b>12. RELACIÓN DE REGISTROS ADICIONALES QUE SE DEBEN CARGAR EN BPM (marcar con una x los documentos que se anexan) – para uso interno de Icontec</b>	
Plan de muestreo (obligatorio para otorgamiento, renovación y siempre que se hagan cambios al plan de muestreo en los seguimientos). Este documento se debe anexar al plan de auditoría	X
Programa de auditorías (obligatorio para otorgamiento, renovación y siempre que se hagan cambios al plan de muestreo en los seguimientos). Este documento se debe anexar al plan de auditoría	X
No conformidades firmadas por el cliente (se anexan al informe)	X
Cuestionario de evaluación de FSSC 22000 (solo aplica para este esquema)	N.A.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoria únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización de la empresa.*



Empresa	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA - DANE	Fecha	2013-09-13
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2008 NTCGP 1000:2009	Requisito(s): 8.2.3	
Descripción de la No - Conformidad:  <p>No se evidenció que se hayan llevado a cabo acciones correctivas ante el incumplimiento del objetivo de la difusión de la investigación de "Encuesta Ambiental de Hoteles".</p>			
Auditor:	 Margarita María Becerra Otálora	Firma del Auditado:	
Evidencia que demuestra el incumplimiento  <p>Los resultados de la encuesta debían publicarse el 5 de julio de 2013 y a la fecha, 12 de septiembre de 2013, esta publicación no se ha realizado.</p>			

Empresa	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA - DANE	Fecha	2013-09-13
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2008 NTCGP 1000:2009	Requisito(s): 8.3 / 5.6.2.c	
Descripción de la No - Conformidad:			
<p>No se encontró evidencia de la revisión y análisis de la conformidad del producto (o producto no conforme), por parte de los procesos y dentro de la revisión por Dirección.</p>			
Auditor:	 Margarita María Becerra Otálora	Firma del Auditado:	
Evidencia que demuestra el incumplimiento			
<p>Procesos: Producción Estadística, Análisis, Difusión Estadística.          Tema no incluido en la revisión por dirección del 2 de mayo y 28 de agosto de 2013</p>			

SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA



Empresa	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA - DANE	Fecha	2013-09-13
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): ISO 9001:2008 NTCGP 1000:2009	Requisito(s):	
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor		8.5.2.e / 8.5.2.f	
Descripción de la No - Conformidad:			
<p>No se encontró evidencia sistemática del registro de los resultados de las acciones correctivas tomadas, ni revisión de su eficacia.</p>			
Auditor:	 Margarita María Becerra Otálora	Firma del Auditado:	
Evidencia que demuestra el incumplimiento			
<p>Ejemplos:</p> <p>Acción correctiva de Auditoría año 2012. EVV NC #52</p> <p>Acciones correctiva de autoevaluación DAR, Fecha de suscripción : Agosto 30 de 2012</p>			