
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL INFORME AUDITORÍA SIG CÓDIGO: SDS-ESC-FT-012 V.4</p>	<p>Elaborado por: Rocio Zabala Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos. Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
<p>Proceso y/o Subsistema: Gestión de comunicaciones</p>			
<p>Líder y/o Responsable del Proceso y/o Subsistema: Ronald Ramírez López</p>			
<p>Auditor Líder: Maritza Liliana Ordoñez Benavides</p>			
<p>Auditor (es):</p>			
<p>Fecha de Ejecución Auditoría: Octubre 2018</p>			
<p style="text-align: center;">ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA</p>			
<p>OBJETIVO: Verificar el mantenimiento y mejora continua del proceso de Gestión de Comunicaciones en cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la calidad</p>			
<p>ALCANCE: Desde verificar el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 9001:2015 en el proceso de Gestión de Comunicaciones Requisitos 4, contexto de la organización, 5,Liderazgo,6 Planificación, 7 Apoyo, 8 operación, 9, Evaluación del desempeño, y 10 Mejora. Hasta la revisión de las acciones de mejora que el proceso realiza para el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad e en el marco del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)</p>			
<p>CRITERIOS: Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 9001: 2015 Normatividad asociada y documentos del proceso</p>			
<p>LIMITACIONES: Ninguna</p>			
<p>METODOLOGÍA UTILIZADA: Entrevista, Verificación en campo, Verificación en puntos formales de publicación de documentos del SIG.</p>			
<p>NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015</p>	<p>DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).</p>	<p>CONFORME</p>	<p>NO CONFORME</p>
<p>4.4.1 7.5.1</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: Información Documentada, Generalidades: El proceso de Gestión de Comunicaciones tiene documentado en el aplicativo Isolucion los procedimientos y lineamientos de cada uno de los productos que se identifican en la caracterización</p>	<p style="text-align: center;">X</p>	
<p>7.1.2 7.1.3 4.4.1 d</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos Apoyo, Recursos, Personas, Infraestructura: Recurso Humano. El proceso cuenta con el personal necesario para el desarrollo de su operación así: Total de personas que integran el proceso: 18 personas. Discriminadas así: 8 Personas vinculadas a planta y 10 personas a través de contratos de prestación de servicios. El proyecto por el cual se financia la contratación del personal es el número 7524 Infraestructura. El proceso de Gestión de Comunicaciones, cuenta con la infraestructura y el ambiente necesario para la operación del Proceso. Cuenta con el programa SCALA, que permite realizar la programación de las pantallas digitales tanto de la Entidad como de las Subredes</p>	<p style="text-align: center;">X</p>	
<p>4,2 b) 5.1.2</p>	<p>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas: Se verificó que el proceso tiene identificadas las partes interesadas tanto internas como externas en la caracterización Requisitos de los clientes: El Proceso recibe de las direcciones de la Entidad las solicitudes de comunicaciones, en las cuales se especifican los requisitos del cliente. Se realizan mesas de trabajo con las direcciones para aclarar y establecer los requisitos de las piezas de comunicaciones que se necesitan. Requisitos de la organización: A través de la circular 002 del 5 de febrero de 2016 y los lineamientos de comunicación Editorial, Comunicación Interna, Comunicación Externa, Comunicación Digital, Comunicación Gráfica y Audiovisual, se establecen los requisitos para el manejo de las comunicaciones en la SDS.</p>	<p style="text-align: center;">X</p>	
<p>9.1</p>	<p>Seguimiento, Medición, Análisis y evaluación El proceso de Gestión de Comunicaciones cuenta con Indicadores que permiten realizar medición a las metas propuestas, los cuales se encuentran en SEG PLAN y POA</p>	<p style="text-align: center;">X</p>	

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME
6.3	Planificación de los cambios El nuevo Modelo de Salud, fue uno de los cambios que identificó el Proceso de Gestión de comunicaciones. A través del PECO se establecieron las actividades para su manejo en el tema de Comunicaciones	X	
6.2.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos El Proceso de Gestión de Comunicaciones planifica sus objetivos a través del PECO, POA, SEGPLAN y la Agenda Mediática	X	
5.2.2(b)	Comunicación de la política de calidad La política de calidad y la plataforma estratégica de la Entidad fue socializada al interior del Proceso a través de un taller con una firma externa coordinada por la Dirección de Planeación Institucional y Calidad.	X	
6.1	Acciones para abordar riesgos El proceso cuenta con un mapa de riesgos en el cual se han identificado 5 riesgos con 13 controles. Durante la vigencia 2017 , el proceso realizó la autoevaluación del control del mapa de riesgos	X	
7.1.6	Conocimiento de la organización En la carpeta Compartida O se encuentra el repositorio del Proceso de Gestión de Comunicaciones, se tiene documentado los procedimientos y lineamientos internos del Proceso así: Procedimiento de gestión de comunicaciones, comunicación digital, comunicación editorial, Comunicación externa, Comunicación grafica y audiovisual. Se realizan socializaciones de las actualizaciones de la gestión documental al interior del proceso	X	
9,1,3	Análisis y evaluación El proceso realiza reuniones semanales a través de la agenda mediática con el fin de establecer las actividades a seguir para cumplir con los resultados planificados. El proceso realiza seguimiento trimestral al Poa. Sin embargo no se evidencia las acciones tomadas para la reprogramación del POA, en los casos que no se han cumplido con las metas propuestas. Meta "Realizar las acciones necesarias para el Mantenimiento y Sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión. Reporte con corte a 30 de Marzo de 2018"		X
6.1.2	Acciones para abordar riesgos y oportunidades No se ha realizado seguimiento a la acción correctiva (1446) documentada en Isolucion producto de una auditoria de gestión realizada por la Oficina de Control Interno con fecha de compromiso Noviembre 2017		X
8.2.1	Comunicación con el cliente Diariamente el proceso envía comunicaciones a través de SDS COMUNICACIONES, se cuenta con pantallas digitales en cada uno de los pisos de la Secretaria de Salud. Se realizan reuniones con los procesos que tienen necesidades de comunicación.	X	
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos o servicios Requisitos de la organización: A través de la circular 002 del 5 de febrero de 2016 y los lineamientos de comunicación Editorial, Comunicación Interna, Comunicación Externa, Comunicación Digital, Comunicación Gráfica y Audiovisual, se establecen los requisitos para el manejo de las comunicaciones en la SDS.	X	
8.2.3.1	Revisión de los requisitos para los productos y servicios La información que será comunicada tanto al interior de la SDS como en las Subredes es revisada por el jefe de la Oficina de Comunicaciones de acuerdo con los lineamientos establecidos al interior del Proceso	X	
8.5.4	Preservación El proceso tiene actualizada la tabla de retención documental de acuerdo con la información que se genera en el proceso	X	

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME
7.4	Comunicación En el Plan Estratégico de Comunicación se tiene establecido la información que se debe comunicar, responsable de comunicar, donde comunicar , frecuencia de la comunicación, documentos de comunicación o registros de comunicación.	X	
9.1.2	Satisfacción del cliente El proceso desarrolló dos ejercicios de percepción del cliente durante la vigencia 2017 así: en el primer semestre se midió la percepción y grado de satisfacción con respecto al boletín interno Sintonízate y en el segundo semestre se midió la opinión de los colaboradores de la entidad frente a los canales y campañas de comunicación interna implementadas en el 2017. En los dos ejercicios de percepción del cliente el resultado es favorable.	X	

OPORTUNIDADES

(Acciones tomadas que conduce a: adopción de nuevas prácticas, utilización a nuevas tecnologías y/o otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la Organización o las de sus clientes). ISO 9001:2015

Se observa que en el procedimiento SDS-COM PR 01 y en el lineamiento Comunicación Interna SDS-COM-LN 004 se está relacionando el formato de Actualización de cartelera SDS COM-FT 001, sin embargo este formato no está habilitado en la gestión documental del Proceso así como tampoco se esta utilizando.

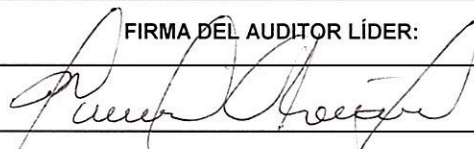
Es necesario revisar los indicadores definidos, para pasar de medir cumplimiento de actividades a indicadores de impacto que muestren el efecto de las actividades en los clientes

CONCLUSIONES

(Describir los aspectos positivos y el alcance relevante de las no conformidades).

Se evidencia el compromiso de los profesionales en el conocimiento del proceso y manifiesta interés en continuar con la gestión de calidad

Revisado gestor de calidad OCI: *H. P. - 2017*

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:	FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:
MARITZA LILIANA ORDOÑEZ BENAVIDES	
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:	FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:
OLGA LUCIA VARGAS COBOS	