
 <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: Rocío Zabala Revisado por: Olga Lucía Vargas Cobos. Aprobado por: Olga Lucía Vargas Cobos</p>	
<p>Proceso y/o Subsistema: Bienes y Servicios</p>			
<p>Líder y/o Responsable del Proceso y/o Subsistema: RAFAEL GUILLERMO OCHOA ORTIZ</p>			
<p>Auditor Líder: Saida Fernanda Tarazona Saad</p>			
<p>Auditor (es): Hugo Alexander Céspedes González</p>			
<p>Fecha de Ejecución Auditoría: 7 Junio a 13 Julio de 2018</p>			
<p>ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA</p>			
<p>OBJETIVO: Verificar el grado de eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad con base a la norma ISO 9001-2015</p>			
<p>ALCANCE: Desde: La aplicación del ciclo PHVA de la norma ISO 9001-2015. Hasta: El seguimiento de las acciones Periodo a evaluar: Mayo de 2017 a Marzo de 2018.</p>			
<p>CRITERIOS: Cumplimiento de la norma NTC-ISO 9001: 2015, Mapa de Riesgos, Procedimientos, Caracterización del proceso, Normatividad específica vigente y demás documentos que se consideren necesarios.</p>			
<p>LIMITACIONES: El gestor de Calidad del proceso se encontraba de vacaciones para la época de realización de la auditoría; Se agotaron entrevistas a los líderes técnicos de los procedimientos elegidos para la práctica de la prueba.</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>NUMERAL 4.1. ISO 9001: 2015</p>	<p>Comprensión de la Organización y su Contexto. En desarrollo de la Auditoría se evidencio que el proceso cuenta y entiende la caracterización y sus procedimientos; El proceso realiza una planeación para el alcance de sus productos.</p>	<p>X</p>	
<p>NUMERAL 4.2 ISO 9001: 2015</p>	<p>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Se evidencia que el proceso identifica a las partes interesadas , tanto Internas como Externas ; Asimismo, identifican los requisitos legales que gobiernan y determinan su quehacer funcional.</p>	<p>X</p>	
<p>NUMERAL 4.3 ISO 9001: 2015</p>	<p>Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. Se evidencia que el proceso determina los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.</p>	<p>X</p>	
<p>NUMERAL 4.4.1 ISO 9001: 2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos. Durante la practica de la prueba se advirtió que el proceso cuenta con criterios y métodos que aseguran la eficacia de los procesos por medio de sistemas con control manual y automático.</p>	<p>X</p>	
<p>NUMERAL 4.4.1 ISO 9001: 2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos. Se evidenció que el proceso determina las entradas requeridas y las salidas esperadas; tambien se asigna responsabilidades y autoridades.</p>	<p>X</p>	
<p>NUMERALES 4.4.2 y 7.5 ISO 9001: 2015</p>	<p>Información Documentada. Se evidenció que el proceso no cuenta con la suficiente información documentada para apoyar su operación, y entre aquella que tiene, obran documentos desactualizados; incumpliendo el numeral 4.4.2 a) y b) que prevén: "Mantener información documentada para apoyar la operación de los procesos; Conservar la información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado." ; en este orden, hay actividades que se desarrollan al interior de esa Subdirección que aún no están documentadas ni controladas por el sistema de gestión de calidad; del mismo modo, las versiones actualizadas de documentos utilizados no están disponibles en el punto formalizado por la SDS. Incumpliendo con el 7.5.1 Generalidades... El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir la información documentada que la organización.</p>		<p>X</p>
<p>NUMERAL 5.2.2 ISO 9001:2015</p>	<p>Comunicación de la Política de Calidad. La política se encuentra en el Manual del Sistema Integrado de Gestión denominado PYC-MN-01 del 19 de abril de 2018. Se evidenció que la socialización de ésta, se realizo a través de una capacitación coordinada por la Dirección de Planeación y Calidad y una empresa externa.</p>	<p>X</p>	
<p>NUMERAL 5.3 ISO 9001: 2015</p>	<p>Roles, Responsabilidades, y Autoridades en la Organización. En el Decreto 507 de 2013 se encuentran establecidas los ROLES, RESPONSABILIDADES de cada una de las Dependencias que conforman la SDS, y para el caso la Subdirección de Bienes y Servicios se establecen en el Art. 40 de la norma en referencia - proceso Bienes y Servicios. Lo que permite que se asignen, se comuniquen y se entiendan los objetivos.</p>	<p>X</p>	

NUMERAL 6.1.2. ISO 9001:2015	Planificación. Se advirtió que el proceso determina para el procedimiento auditado - de Administración de Bienes Muebles, los riesgos que amenazan la consecución de sus objetivos, establece acciones para abordarlos o tratarlos.	x	
NUMERAL 6.3 c) ISO 9001: 2015	Planificación de cambios. Con relación al nuevo marco normativo la Secretaria Distrital de Salud gestionó la contratación de una firma externa para apoyar su implementación, mediante el contrato 1230 de 2017 con la Unión Temporal Fondo Financiero Distrital de Salud INSP - 2017 por valor de 729 millones de pesos.	x	
NUMERAL 7.1. 3 ISO 9001:2015	Infraestructura. Se observó durante la práctica de la auditoría, que existe en los procesos Vigilancia y Seguridad y control software o controles que facilitan y aseguran que se cumplen las actividades necesarias para la operación del proceso, cumpliendo con lo descrito 7.1.3 Infraestructura.....La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. NOTA La infraestructura puede incluir: b) equipos, incluyendo hardware y software. d) tecnologías de la información y la comunicación.	X	
NUMERAL 7.1. 3 ISO 9001:2015	Infraestructura. Frente al espacio físico, se observo en desarrollo de la auditoría que el proceso cuenta con los puestos de trabajo necesario y suficiente para el desarrollo de las actividades tanto de los servidores de planta como los vinculados a través de prestación de servicios.	X	
NUMERAL 7.1.5.1 ISO 9001:2015	Generalidades. Se cuentan con indicadores del proceso y mediciones periodicas que permiten evaluar y monitorear su desempeño (POA u otro tipo de mecanismos que se utilizan para realizar seguimiento al proceso)	X	
NUMERAL 7.1. 6 a) ISO 9001:2015	Conocimiento de la organización. La transferencia de conocimiento se realiza mediante el entrenamiento en el puesto de trabajo al funcionario nuevo que ingresa al área; Competencia. Para de determinar los conocimientos necesarios que debe tener cada uno de los contratistas para la realización de las actividades, se incorporan los requerimientos relacionados con el perfil (estudios y experiencia) en los estudios previos. Con relación a los funcionarios de planta, el ingreso se hace a través del concurso de meritos (Servidores públicos bajo el sistema técnico de carrera administrativa) , lo cual garantiza que los funcionarios cumplen con el perfil establecido en el manual de funciones de la entidad.	x	
NUMERAL 7.2 d) ISO 9001:2015	Competencia. La formación requerida para los contratistas, al igual que la experiencia reposa en las carpetas contentivas de los contratos, Así mismo, la de los funcionarios de planta reposa en las hojas de vida en la Dirección de Talento Humano.	x	
NUMERAL 7.3 ISO 9001: 2015	Toma de Conciencia. Se evidencia que en la Entidad se realizan capacitaciones sobre el SIG y el recurso humano que integra el proceso lo conoce e implementa.	X	
NUMERAL 9.2 ISO 9001: 2015	Auditoría Interna. El proceso es auditado de manera periódica, lo que le permite conocer el estado de su sistema de gestión de la calidad.	X	
NUMERAL 9.3 ISO 9001: 2015	Revisión por la Dirección. Se evidenció que el proceso no ha implementado y documentado las acciones de mejora resultado de su auto-gestión y de las auditorias recibidas. Se identifica que el proceso no ha realizado la gestión para el seguimiento, eficacia y cierre de las acciones dadas en otras auditorias		X
OPORTUNIDADES (Acciones tomadas que conducen 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			
NUMERAL 4.1 ISO 9001: 2015:Contexto de la Organización. Revisar, ajustar y establecer el contexto estratégico y la caracterización de requisitos para las salidas (Servicios y bienes que producen) para documentar los nuevos riesgos, controles y acciones del proceso Vigilancia y Seguridad y Control.			
NUMERAL 9.1.2. ISO 9001: 2015 Satisfacción del Cliente. En cuanto a la medición de satisfacción de sus usuarios, pese a mostrarse gestión sobre el particular, (se allegaron evidencias con posterioridad a la culminación de la mesa de cierre) se advierte, que si bien es cierto el proceso es vasto y complejo lo que hace traboso la medición de percepción al cliente a todos ellos en forma concomitante, no lo es menos que, los servicios y productos que ofrece el proceso deben ser objeto de esta acción.			
NUMERAL 4.4.2 ISO 9001: 2015 Mantener actualizada la herramienta institucional Isolucion, específicamente en los procedimientos y en las acciones de mejora asignadas por los auditores.			
CONCLUSIONES (Describir los aspectos positivos y el alcance relevante de las no conformidades).			

Se realiza la revisión de la caracterización del proceso SDS-BYS-CAR-001 Gestión de Bienes y Servicios con ultima actualización 20 Sep. de 2017; evidenciandose que cuentan con la identificación, entre otros de sus proveedores, entradas, actividades que se desarrollan mediante el ciclo PHVA y salidas.

La Vigilancia y Seguridad y Control de la Entidad se presta a través de Persona Jurídica cuyo vinculo con la SDS-FFDS es de naturaleza contractual con sujeción a los imperativos normativos vistos en la Ley 80 de 1993 y conforme a los procesos de selección señalados por el Decreto Reglamentario 1510 de 2013 compilado en el Decreto 1082 de 2015. Se informó que actualmente no se cuenta con un contrato para este servicio habida consideración que el proceso adelantado fue declarado desierto.

El proceso auditado se encuentra desarrollando el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con las metodologías establecidas a nivel institucional, no obstante, con el cambio normativo en materia Contable (Ver entre otras, la Resolución 533 de 2015 emitida por la Contaduría General de la Nación "Por el cual se incorpora, en el Régimen de Contabilidad Pública, el marco normativo aplicable a Entidades de Gobierno, y se dictan otras disposiciones"), hay aspectos pendientes de ajustar y actualizar, para que los pronunciamientos internos se armonicen con la ISO 9001:2015.

Durante la auditoria se destaca la buena disposición del recurso humano y el desarrollo técnico de las actividades del proceso. Se nota el alto compromiso institucional.

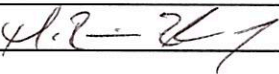
En cuanto a la medición de satisfacción de sus usuarios, pese a mostrarse gestión sobre el particular, (se allegaron evidencias con posterioridad a la culminación de la mesa de cierre) se advierte, que si bien es cierto el proceso es vasto y complejo lo que hace traboso la medición de percepción al cliente a todos ellos en forma concomitante, no lo es menos que los servicios y productos que ofrece el proceso deben ser objeto de esta acción; de otra parte, es importante anotar que en que se refiere a la vigilancia, seguridad y control que, dentro de la minuta contractual se prevé una obligación para que el personal que ejecuta estas actividades sean objeto de capacitación en atención al cliente, compromiso institucional y exigencia.


Se recomienda mantener actualizada la herramienta institucional Isolucion, específicamente en los procedimientos y en las acciones de mejora asignadas por los auditores; de igual manera imprimir celeridad en la armonización e implementación del nuevo marco normativo en materia contable.

Con relación a las no conformidades, se encuentra prioritario que se actualicen algunos documentos en el marco de la ISO 9001:2015; asimismo, y conforme a la evidencia objetiva recolectada, se constató que el proceso pese a exhibir la construcción de instructivos para documentar actividades que se ejecutan en su interior, a la fecha de la realización de la auditoría, aún no han sido formalizados ante la Dirección de Planeación Institucional y Calidad; Es imperativo mencionar, que de las evidencias remitidas por el proceso, no se observa informativo o escrito que de cuenta sobre la gestión que sobre el particular se elevó ante esa Dependencia, como tampoco las respuestas conferidas por ésta última, situación que no permite dilucidar con precisión las circunstancias que rodean la omisión planteada.

Es necesario fortalecer la identificación de todos los requisitos de los servicios y/o productos, el sistema de seguimiento al cumplimiento de las características establecidas, la trazabilidad del seguimiento, los responsables, la planeación de acciones frente a las desviaciones.

Frente al espacio físico, resulta imperativo que se proporcione una infraestructura acorde a las necesidades que demanda el Almacén, toda vez que su infraestructura es insuficiente teniendo en consideración las necesidades de la Entidad;

Revisado gestor de calidad OCI: 

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:	FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:
SAIDA FERNANDA TARAZONA SAAD	
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:	FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:
OLGA LUCIA VARGAS COBOS	