
 <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 Lucia Vargas Cobos. Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
Proceso y/o Subsistema: De apoyo			
Líder y/o Responsable del Proceso y/o Subsistema: Magda Mercedes Arévalo Rojas			
Auditor Líder: Armando Rondón Lancheros			
Auditor (es): Myriam Cecilia Samacá Rodríguez			
Fecha de Ejecución Auditoría: junio de 2018			
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA			
OBJETIVO: Verificar el grado de eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad con base en la norma ISO 9001 - 2015			
ALCANCE: desde la aplicación del ciclo PHVA de la norma ISO 9001:2015, hasta El seguimiento a las acciones			
CRITERIOS: Cumplimiento de la Norma NTC-ISO 9001:2015			
LIMITACIONES: La baja disponibilidad de recurso humano en la Dirección Financiera requiere de la concertación de los tiempos empleados para la verificación de los soportes, para no obstaculizar el normal funcionamiento de la misma.			
METODOLOGÍA UTILIZADA: Entrevista, Verificación en campo, Verificación en puntos formales de publicación de documentos del SIG.			
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
4.2. a)	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Durante la auditoria se evidencio que la Dirección Financiera identifico a las partes interesadas como: la Secretaria de Distrital de Hacienda, DIAN, Entes de Control.	X	
4.2. b)	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Los requisitos legales son los establecidos en: el Acuerdo 188 de 2005, el cual estable la estampilla del adulto mayor; Acuerdo 187 de 2005 que establece la estampilla de procultura; Decreto 589 de 2014 estampilla de la Universidad Pedagógica; Acuerdo 65 de 2002; Acuerdo 696 de 2017; Decreto 250 de 2018; Circular 01 de 2018; Decreto 111 de 1995 Ley Orgánica de Presupuesto; Manual Presupuestal establecido en la Resolución 191 del 10 de septiembre de 2017; Resolución 415 del 15 de noviembre de 2016 estable el reporte semestral de estampillas de enero a junio y reporte en el mes de julio y de Julio a Diciembre en el mes de Enero.	X	
4.4.1.c)	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. Durante la auditoria se constato que se concilian los pagos de tesorería con las declaraciones de impuestos presentadas, para lo cual al iniciar el mes se envía correo a contabilidad, a tres personas en central de cuentas, al jefe de contabilidad y a la Directora Financiera.	X	
4.4.2.a)	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. Durante la auditoria se evidencio que la Dirección de Aseguramiento envía las facturas a la Dirección Financiera como se puede evidenciar en el radicado 2018IE8371 del 23 de marzo de 2018, en el cual se solicita la causación de IPS sin contrato correspondientes a la primera semana del mes de marzo de 2018, encontrandose facturas sin la firma del paciente, sin la firma del auditor; cumpliendo con los requisitos formales establecidos en el estatuto tributario. Además se revisaron las facturas de la primera semana del mes de marzo/2018, evidenciandose que no se encontraban la factura correspondiente al NIT 830005028 Administradora Country S.A SCUM-3082516 28-mar-18 143304800 143304800 5-5-02-08-0002 Atencion Prehospitalaria \$143.304.800.	X	

5.1.2.b)	<p>Enfoque al cliente. Durante la auditoria se evidencio en la medición de la satisfacción del cliente a diciembre de 2017, en el cuarto criterio evaluado " El conocimiento y la capacidad de respuesta de nuestros servidores fue?". El promedio ponderado de la calificación de la pregunta arrojó un 80% de satisfacción lo cual sugiere implementación de acciones preventivas y se relaciona con los siguientes comentarios: "Los tiempos son largos y no se cumplen los plazos", " Los funcionarios no cuentan con la idoneidad necesaria para dar respuesta a las necesidades - Presupuesto - Tesorería". En el mismo informe con relación al decimo criterio evaluado "la oportunidad en la revisión tributaria de las carpetas en la etapa precontractual es? . El promedio ponderado de pregunta arrojó un 76.58% de satisfacción lo cual sugiere implementación de acciones preventivas y se relaciona entre otros comentarios con "demoras" Se cuenta con planes de mejoramiento en relación al cliente incluidos en la herramienta isolución. Acciones Correctivas: 1518, 1519, 1520 y 1521.</p>	X	
5.1.2.c)	<p>Enfoque al cliente. Se revisa en isolución el producto de la medición de satisfacción al cliente en las acciones 1518, 1519, 1520 y 1521 Al revisar la acción correctiva 1518 se encuentran documentos subidos a abril de 2018 y están pendientes subir documentos con corte a junio 30 de 2018. Con relación a la acción correctiva 1519, se realizaron los ajustes al procedimiento y se subió a isolución el 31/01/2018 con el fin de optimizar recursos de talento humano y tiempos para el trámite de pagos para que solo pase una vez por los contadores. Se realizó la identificación de las causas de devolución en las que se evidencio que lo más significativo es el no diligenciamiento de los formatos en forma adecuada. Así mismo de las facturas. En este contexto se tiene proyectado socializar un documento guía.</p> <p>Con relación a la accion 1520 correspondiente al pago de contratistas, se realizaron acercamientos con mi planilla, ya que se debe de realizar los pagos de seguridad social en salud de los contratistas, evidenciado la dificultad de que algunos de estos pueden tener beneficiaros adicionales.</p> <p>Con relación a la acción correctiva 1521, correspondiente al trámite de órdenes de pago está pendiente subir los soportes antes de junio 30 de 2018. Es de anotar que existen diferentes tipos de corte para el pago, algunos van del 1 al 30, otros del 10 al 10 del mes siguiente, al igual que el de pago de servicios públicos se piden que estos se envíen 5 días antes para ser cancelados.</p>	X	
5.2.2.a)	<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. La socialización de la política se realizo a través de una capacitación coordinada por la Dirección de Planeación y Calidad y una empresa externa.</p>	X	
5.3	<p>Roles responsabilidades y autoridades en la organización. en En el Decreto 507 de 2013 se encuentran definidos los roles, responsabilidades y autoridades para el proceso.</p>	X	
6.3.c)	<p>Planificación de cambios.Con relación al nuevo marco normativo la Secretaria Distrital de Salud gestiona 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. De igual manera con relacion al ERP al SICAPITAL se realizó la contratación de 5 profesionales por parte de la Dirección financiera para adecuar el Sistema de información financiero y dar inicio a la operación del ERP SICAPITAL a partir del 1 de enero de 2018.</p>	X	
6.3.d)	<p>Planificación de cambios. La Directora Fiannciera asigno a un profesional como responsable del SICAPITAL y a otro profesional a cargo del nuevo marco normativo.</p>	X	
7.1.2	<p>Personas. En cobro coactivo la Dirección financiera ha gestionado los recursos pero no se cuenta con el personal suficiente para dar cuenta del volumen de trabajo con el que se cuenta diariamente.</p>		X

7.1.3	Infraestructura. La plataforma tecnológica que soporta la operación de cobro coactivo es mediante wifi lo cual dada la baja velocidad de operación afecta el normal desarrollo de actividades, incrementando los tiempos de dedicación para la gestión de cobro coactivo.		X
7.1.5.1.a)	Recursos de seguimiento y medición. En el procedimiento de las órdenes de pago se revisan los soportes para verificar que estén acorde con lo establecido en la circular 21, en Contabilidad se revisan de nuevo los requisitos legales de la factura contemplados en el Estatuto Tributario (Artículo 617 – Requisitos de la Factura). Se revisan los soportes de deducciones para disminuir la base de retención de la fuente establecidos en el Estado Tributario. En presupuesto para la expedición de los CDP se revisan que cumplan con los requisitos establecidos en el formato SDS-FYM-FT-014. Con relación a cobro coactivo se realiza seguimiento por parte de la Directora a lo establecido en el Marco Normativo. De igual manera, la Directora hace seguimiento a la totalidad de los temas pendientes con cada uno de los coordinadores de la Dirección Financiera.	X	
7.1.5.1.b)	Recursos de seguimiento y medición. Se realiza seguimiento mensual al SIIAS, SICAPITAL y a la implementación del nuevo marco normativo entre otros.	X	
7.1.6	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.	X	
7.2.a)	Competencia. Para determinar los conocimientos necesarios que debe tener cada uno de los contratistas para la realización de las actividades, se incorporan los requerimientos en los estudios previos. Con relación a los funcionarios de planta, el ingreso se hace a través del concurso de méritos, lo cual garantiza que los funcionarios cumplen con el perfil establecido en el manual de funciones de la entidad.	X	
7.2.c)	Competencia. Se realizó al interior de la entidad el Diplomado de Nuevo Marco Normativo dictado por la Universidad Militar para adquirir las competencias necesarias para la ejecución de las actividades.	X	
7.2.d)	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	
7.4	Comunicación. Se informa acerca de la ejecución de las reservas mediante memorando, a través de correos electrónicos, y actas de reunión.	X	
7.5	Información documentada. La dirección financiera no cuenta con los procedimientos actualizados que den cuenta de la operación del SICAPITAL y a la implementación del nuevo marco normativo entre otros.		X
7.5.3.1	Control de la información documentada. La información física de los soportes de los registros que se generan se encuentra en custodia de cada una de las áreas generadoras de los mismos. En contabilidad se designó a un profesional como responsable del archivo de contabilidad, quien lo organiza de acuerdo con las normas archivistas. El archivo físico se realiza de conformidad a lo establecido en la Circular 010, en tanto que los registros magnéticos, se realizan a través de los aplicativos SIIAS, SIFI y SICAPITAL.	X	
8.1. a)	Planificación y control operacional. Actualmente no se cuenta con una directriz en la cual se informe la fecha de entrega de la información requerida para la liquidación de impuestos en el proceso.		X

8.2.1	<p>Comunicación con el Cliente.La Dirección Financiera envía comunicaciones a través del correo institucional al igual que en la intranet. En Central de Cuentas, la Dra. Clara envía comunicación mediante correo electrónico cuando las facturas presentan faltantes o las mismas no cumplen con los requisitos establecidos.</p> <p>Así mismo la Dirección Financiera le comunico a los clientes externos la condonación de los intereses de las multas anteriores o iguales a la vigencia 2014 mediante publicidad a través de un video informativo a través de medios masivos de comunicación.</p>	X	
8.2.2	<p>Determinación de los requisitos para los productos y servicios. Mediante circular 03 del 23 enero de 2018 se establecen los requisitos legales</p>	X	
8.2.3.1	<p>Revisión de los requisitos para productos y servicios. En Contabilidad se revisan las reclamaciones correspondientes a los descuentos de retención con la persona interesada y se le explica la forma de liquidación establecida en la norma, para que en caso de no haber aportado los soportes, procedan a hacerlo y de esta manera disminuir el valor de la retención, De igual manera se le explica tanto a los funcionarios de planta como a los contratistas la razón por las cuales se les ha retenido un valor que ellos consideran muy elevado durante un mes y en caso poder disminuir este porcentaje de retención, se les informa acerca de los documentos que deben aportar y la manera de hacerlo, para así disminuir el porcentaje de retención.</p>	X	
8.3.2	<p>Revisión de los requisitos para productos y servicios. Con relación al pago de seguridad social se han venido realizando los acercamientos con Compensar quienes tienen a cargo la operación de mi planilla.</p> <p>Con respecto a SICAPITAL se planeo la puesta en funcionamiento del aplicativo y el desarrollo de los requerimientos técnicos necesarios para entrar en operación a partir del 1 de enero de 2018.</p>	X	
8.4	<p>Control de de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. Planeación Distrital da el aval para realizar los traslados y reducciones o modificaciones del presupuesto.</p> <p>Con relación al pago de loterías foráneas el tercero consigna los recursos y el Banco informa a la Secretaria Distrital de Salud.</p> <p>Con relación al pago de las multas en el Banco se presentan inconsistencias dado que no se identifica el tercero al cual se le realiza el pago, razón por la cual actualmente se está diseñando y se espera poner en funcionamiento a partir del mes de julio a través del aplicativo SIILAS el botón de pago, mediante el cual el tercero podrá consultar el valor a pagar y su estado de cuenta.</p> <p>Estas inconsistencias se depuran de acuerdo en el procedimiento ordinario o extraordinario establecido por la entidad.</p>	X	
8.5	<p>Producción y provisión de servicios. Con relación a la planilla de pago de contratistas por ejemplo se hace el giro si esta activa la cuenta y se debe esperar a que las entidades financieras informen a tesorería los rechazos presentados en las cuentas inactivas, lo que facilita la solución del inconveniente .</p> <p>Con relación al trámite de órdenes de pago, se le escribe al correo del referente de contratación los documentos necesarios para continuar con el pago antes de proceder a la devolución de los soportes.</p> <p>Así mismo durante todo el proceso se cuenta con un control dual es decir son diferentes las personas que elaboran y revisan.</p>	X	
<p>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</p>			

4,3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad. Durante la auditoria se evidencio que se recibe información de la Dirección de Aseguramiento para causación de facturas con IPS con las cuales no se habia tenido contrato y por lo tanto no existen como tercero. Al intentar crearlas faltan soportes, por lo tanto se indica al proceso establecer algun mecanismo de control como lista de chequeo. Por lo tanto se presenta incumpliendo en lo establecido en el Numeral 4.3.b) de la Norma ISO 9001-2015.

Numeral 4.4.2.a) Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos. Durante la auditoria se evidencio que no se encuentra el documento para la causación de urgencias no contratadas, la Dirección de Aseguramiento envia las facturas con datos incompletos. Por lo tanto se indica al proceso establecer mecanismo de control, incluirlos en los procedimientos y actualizarlo en la herramienta institucional Isolucion. Por ende se incumple con el Numeral 4.4.2.a) de la Norma ISO 9001-2015.

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

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 generado por la entrada en funcionamiento del software SICAPITAL y la implementación del nuevo marco normativo, aún no se han actualizado los procedimientos. Se requiere actualizar los procedimientos, en la herramienta institucional Isolucion.

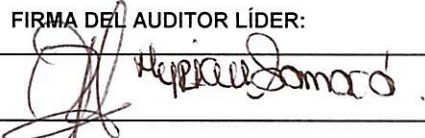
Durante el desarrollo de la auditoria se evidencia el alto compromiso institucional y se destaca la buena disposición del recurso humano para la atención de la misma, al igual que se evidencia la competencia en el desarrollo técnico de las actividades del proceso.

No obstante, durante las visitas de campo se realizan manifestaciones de insuficiencia de recurso humano que persisten para el desarrollo de algunas actividades, tales como cobro coactivo, asi mismo la no designación del remplazo de los funcionarios que por derecho preferencial acceden a cargos en otras dependencias, o cuando se presentan incapacidades laborales, lo cual genera posibles riesgos legales y afecta la efectividad del proceso y por lo tanto la satisfacción del cliente.

Con relación al espacio físico, 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, sin embargo la velocidad de conexión a traves de wifi es insuficiente para mantener un estandar de calidad en el cobro coactivo, lo cual implica aumento en los tiempos operacionales.

En términos generales se concluye que la Dirección Financiera cumple con la mayoría de los requisitos aplicables, teniendo en cuenta las evidencias aportadas y la verificación y trazabilidad realizada, se recomienda continuar con el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y mejora continua de las acciones desarrolladas.

Revisado gestor de calidad OCI: Y. R. = 26/7

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:	FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:
Armando Rondón Iancheros	
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:	FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:
Olga Lucía Vargas Cobos	