



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
INFORME AUDITORÍA SIG  
CÓDIGO: SDS-ESC-FT-012 V.5

Elaborado por: Rocío Zabala  
Revisado por: Olga Lucía Vargas Cobos.  
Aprobado por: Olga Lucía Vargas Cobos



Proceso y/o Subsistema: <b>GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - INFORME FINAL</b>
Líder y/o Responsable del Proceso y/o Subsistema: <b>INGENIERO RAFAEL GUILLERMO OCHOA ORTIZ</b>
Auditor Líder: <b>JOSÉ GREGORIO BUENO HERNÁNDEZ</b>
Auditor (es):
Fecha de Ejecución Auditoría: <b>12 de Junio al 12 de Julio de 2019</b>

**ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA**

**OBJETIVO:** Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, de igual manera medir la capacidad del proceso para asegurar que la entidad cumple los requisitos legales, reglamentarios y

**ALCANCE:**

**Desde:** El contexto estratégico del proceso frente a la gestión de los riesgos asociados a su naturaleza operacional, la evaluación del desempeño, recursos de seguimiento, medición y controles operativos, gestión del conocimiento, liderazgo y la información documentada.

**Hasta:** La autoevaluación y su mejoramiento continuo.

**Periodo a evaluar:** Abril 2018 a Marzo 2019

**CRITERIOS:** Para el desarrollo de la Auditoría se tendrá en cuenta el marco normativo, los roles, responsabilidades y autoridad del proceso, el conjunto de procedimientos, políticas, controles orientados al cumplimiento del proceso, Objetivos y metas que son de su competencia y la gestión operacional de los recursos asignados.

**LIMITACIONES:** Disponibilidad de tiempo del del proceso y encargados del desarrollo de las actividades propias del proceso y cargas adicionales en los mismos tiempos de ejecución de la auditoría.

**METODOLOGÍA UTILIZADA:** Para el desarrollo de la Auditoría se tendrá en cuenta el marco normativo, los roles, responsabilidades y autoridad del proceso, el conjunto de procedimientos, políticas, controles orientados al cumplimiento del proceso, Objetivos y metas que son de su competencia y la gestión operacional de los recursos asignados.

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
4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4.1	<p>4.1 Contexto de la organización, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.3 Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, 4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional.</p> <p><u>De acuerdo con la normatividad vigente, las competencias definidas para el proceso y que establecen los productos y/o servicios son conformes a lo estipulado a sus responsabilidades.</u></p> <p><u>El proceso capta de manera procedimental las necesidades del cliente interno sobre sus servicios, se evidencia que el proceso adelanta la actualización de sus herramientas tecnológicas para el mejoramiento de la prestación del servicio.</u></p> <p><u>El proceso se aseguró el cumplimiento de sus actividades dentro de los procedimientos documentados en el sistema de Gestión de Calidad, de esta manera el aprovisionamiento del portafolio de servicios es realizado conforme a la planeación institucional.</u></p>	X	

<p>5.1.1 - 5.1.2 - 5.2.1 - 5.2.2 - 5.3</p>	<p>5.1.1 Liderazgo y compromiso para el Sistema de Gestión de la Calidad. 5.1.2 Enfoque al cliente. 5.2.1, 5.2.2 Política de Calidad Desarrollo de la política de la calidad Comunicación de la política de la calidad. 5.3 Roles, responsabilidad y autoridad</p> <p><u>El proceso participa en los ejercicios de identificación de necesidades y expectativas de los clientes que lidera el proceso de planeación institucional y calidad, en donde se evidencia el enfoque a suplir y satisfacer dichas necesidades.</u></p> <p><u>Se genera y se propende a la generación de una cultura basada en la calidad del servicio y atención al usuario de manera progresiva, de acuerdo a las mejoras que busca la subdirección para optimización tecnológica y la prestación de los servicios de manera eficaz.</u></p> <p><u>El proceso difunde los roles y responsabilidades sobre las actividades que deben ejecutar los funcionarios, sin embargo se debe cohesionar a los equipos de trabajo y abrir espacios para la mejora de la comunicación entre la línea operativa y directiva, contemplando que se pueden estar perdiendo oportunidades de mejora en las actividades rutinarias y que pueden contribuir al mejoramiento continuo del proceso.</u></p>	<p>X</p>	
<p>6.1 - 6.1.1 - 6.1.2 - 6.2</p>	<p>6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. 6.1.1 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad. 6.1.2 La organización debe planificar Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades. 6.2 Objetivos de calidad y planificación. 6.3 Planificación y control de cambios.</p> <p><u>Se identifican los riesgos frente al cumplimiento de los objetivos del proceso y sus acciones se encuentran planificadas para su abordaje, sin embargo no se cubren todas las actividades y se debe mejorar el ejercicio de identificación de riesgos en actividades funcionales del proceso.</u></p> <p><u>Se establece la organización para el cumplimiento de los objetivos y planifica la forma para lograrlos a través de las herramientas básicas de sistema de gestión de calidad, sin embargo es recomendable que el proceso desde el recurso humano profesional y altamente calificado, aprovisione una mejor planeación.</u></p> <p><u>Se tiene previsto el análisis y cambios resultantes en la planificación y en los procesos que se adelantan de manera clara y procedimentada, sin embargo no se documenta la gestión del cambio dentro del proceso y teniendo en cuenta que todos los cambios que afecten los objetivos deben ser documentados para cumplir con la gestión de conocimiento y contemplarlos en una planificación futura. Se recomienda adoptar esta buena práctica en los eventos que tuvieran lugar.</u></p>	<p>X</p>	

<p>7.1.2 - 7.1.3 - 7.1.4 - 7.2 - 7.3 - 7.4 - 7.5</p>	<p>7.1.2 Recurso Humano. 7.1.3 Infraestructura requiere que se identifique, proporcione y mantenga la infraestructura necesaria para que los procesos operen con eficiencia. 7.1.4 Ambiente de Trabajo ambiente para el buen funcionamiento de los procesos, ya que una empresa requiere que se determinen, proporcionen y mantengan un gran ambiente para la operación de los procesos. 7.1.5 Medición para demostrar que los productos y servicios cumplen con todos los requisitos. 7.2 Competencia. 7.4 Comunicación. 7.5 Información Documentada.</p> <p><u>Se definen los recursos específicos para las actividades propias de la ejecución del proceso y se da el cubrimiento a los servicios de la operación natural del proceso.</u></p> <p><u>Se definen de manera planificada los recursos (Humano, tecnológico y físico) para desarrollar las actividades prestadas por el proceso.</u></p> <p><u>Se planifican la gestión y se cuenta con las áreas, equipos, tecnologías de información, necesarias para la operación y el control que se requieren dentro del proceso.</u></p> <p><u>Se valida la idoneidad y competencia del personal a cargo y su compromiso con los objetivos establecidos para proceso.</u></p> <p><u>Se garantiza el cumplimiento del requisito de información documentada en términos de estandarización, control de cambios, almacenamiento, distribución y acceso, entre otros, sin embargo actualmente se realizan cambios a la documentación que requieren una planificación para su modificación y deben ser comunicados a los usuarios internos.</u></p>	<p>X</p>	
<p>7.3</p>	<p>7.3 Toma de conciencia.</p> <p><u>El proceso viene adelantando cambios en la ejecución de manera paulatina de acuerdo a la dinámica creciente del proceso, sin embargo se debe incluir a todos los colaboradores en la cultura de la gestión de la calidad, enfatizar el que el proceso de mejora continua pertenece a todo los colaboradores y capacitar al personal en el uso del sistema de gestión de la calidad.</u></p>	<p>X</p>	
<p>8.1 - 8.2 - 8.7</p>	<p>8.1 Planificación y control operacional. 8.2 Requisitos para productos y servicios. 8.7 Control de las salidas no conformes.</p> <p><u>El proceso valida el procedimiento del cumplimiento de requisitos de sus productos y servicios conforme a lo establecido y acordado por el cliente.</u></p> <p><u>Se realiza la verificación y gestión del desarrollo de servicios ofrecidos por el proceso.</u></p> <p><u>Se aplican mecanismos para identificar y depurar el servicio no conforme.</u></p>	<p>X</p>	

9.1 - 9.1.2 - 10.2 - 10.3	<p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.1.2 Satisfacción del cliente. 10.2 No conformidad y Acción correctiva. 10.3 Mejora continua.</p> <p><u>Se realizan las validaciones y registros de los contenidos y especificaciones de los resultados de satisfacción de los servicios ofrecidos al cliente del proceso.</u></p> <p><u>Se tienen definidos estándares, contenidos y/o niveles esperados de satisfacción sobre los servicios ofrecidos.</u></p> <p><u>Se deben mejorar los mecanismos de seguimiento y evaluación de resultados de la operación o prestación de los servicios, en cuanto a cumplimiento de lo planeado, uso adecuado de recursos e impacto de la gestión.</u></p>	X	
---------------------------	--	---	--

**ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS**

(Es una parte integral para la administración del riesgo. Es un proceso iterativo de mejora continua con el fin de: 2 a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos; b) aumentar los efectos deseables; c) prevenir o reducir efectos no deseados; d) lograr la mejora. ISO 9001:2015

N/A

**CONCLUSIONES**

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

De manera general los términos revisados frente al sistema de gestión de Calidad, el proceso presenta conformidad con la norma relacionada. El proceso debe analizar junto con la Dirección de Talento Humano la inclusión de temas relacionados con el subsistema de seguridad y salud en el trabajo dentro de sus procesos. Se recomienda realizar las mesas de trabajo que relacionen la inclusión de los temas que referencian al proceso con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, clarificando el alcance de la dimensión correspondiente y accionar de manera oportuna las actividades que incluyan la interiorización del tema dentro de la subdirección. Es importante resaltar que el proceso se encuentra en construcción de nuevas herramientas que contribuyen al mejoramiento continuo e innovando de manera positiva la optimización de los procesos. Se debe mejorar la cultura de la calidad dentro del proceso, los funcionarios deben acoger y adoptar las políticas institucionales que permitan una mejora sobre la administración de los recursos físicos de la entidad. El proceso adoptó prácticas relevantes de gestión, sin embargo se debe documentar actividades de desarrollo como lo son la gestión del conocimiento y planes de contingencias con temas administrativos. Se debe generar un plan de actualización de documentos desde el ejercicio de planeación, teniendo en cuenta que las acciones de mejora no se encuentran parametrizadas dentro de un plan operativo de gestión que involucre a las partes interesadas. El proceso debe fortalecer el ejercicio de planeación estratégica y documentarlo, teniendo en cuenta que algunos temas de desarrollo prioritario para la mejora de la gestión institucional se encuentran parametrizado de manera intangible y no se traza una hoja de ruta operativa.

Revisado gestor de calidad OCI: \_\_\_\_\_

**MONICA MARCELA ULLOA MAZ**

<b>NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:</b>	<b>FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:</b>
JOSÉ GREGORIO BUENO HERNÁNDEZ	
<b>NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>	<b>FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>
OLGA LUCIA VARGAS COBOS	