

 <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.5</p>	<p>Elaborado por: Rocío 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): N.A</p>			
<p>Fecha de Ejecución Auditoría: Diciembre 2019</p>			
<p><b>ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA</b></p>			
<p>OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la norma de Calidad NTC ISO 9001:2015 en el proceso de Gestión de Comunicaciones</p>			
<p>ALCANCE: Desde: La verificación documental y su cumplimiento en el proceso de Gestión de Comunicaciones, la planificación en general, la determinación del contexto estratégico, los riesgos y controles Hasta: la verificación de evidencias y la mejora del proceso auditado Periodo a evaluar: Septiembre 2018- Septiembre 2019</p>			
<p>CRITERIOS: NTC ISO 9001:2015, normatividad del proceso, Decreto 507 de 2013, Caracterización, procedimientos, lineamientos, instructivos, manuales, políticas del proceso, mapa de riesgos y planes de mejoramiento</p>			
<p>LIMITACIONES: Ninguna</p>			
<p>METODOLOGÍA UTILIZADA: Entrevista, Verificación en campo, Verificación en puntos formales de publicación de documentos del SIG.</p>			
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	Comprensión de la organización y de su contexto: El proceso determinó los factores internos y externos que son pertinentes para su propósito a través de la matriz DOFA que se encuentra publicada en Isolucion con fecha de actualización 30/04/2019.	X	
4.2 a)	El proceso determinó las partes interesadas, las cuales se relacionan con los servicios contenidos en su caracterización	X	
4,2 b)	El proceso determino los requisitos de las partes interesadas ( necesidades y expectativas y que son pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se relacionan con su caracterización. Fecha de publicación partes interesadas Mayo 14/2019. Actualización caracterización 21/05/2019	X	
4.4.1	El proceso cuenta con la caracterización, la cual detalla las entradas, actividades, requisitos y salidas. Cuenta con los procedimientos establecidos para el desarrollo de su objetivo , en el cual se evidencia la interacción con los demas procesos de la entidad y se tienen asignados los responsables de su ejecucion	X	
4.4.2	Se evidenció que el proceso cuenta con la información documentada para apoyar su operación y se encuentra publicada en el sistema de gestión documental ISOLUCION, la gestión documental fue actualizada en el primer semestre de 2019	X	
6.2.1	Para las vigencias 2018 y 2019 el proceso estableció las metas para el cumplimiento de sus objetivos a través de indicadores contenidos en el POA	X	
6.1.1	Para la vigencia 2018 el proceso contó con un mapa de riesgos que contemplaba 5 riesgos cada uno con sus correspondientes controles, para la vigencia 2019 el proceso actualizó el mapa de riesgos contemplando 1 riesgo relacionado con las campañas que no estén conformes con las necesidades identificadas en la Entidad	X	
10,1 literal b	Con corte a diciembre de 2018 y Junio 2019 el Proceso de Gestión de Comunicaciones realizó la autoevaluación del control, obteniendo una calificación promedio de 85%, lo cual no generó acciones de tratamiento ni acciones correctivas	X	

7.1.2 7,1,3	El proceso de Gestión de Comunicaciones determino el recurso humano necesario para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC a través de personal de prestación de servicios y planta. El proceso cuenta con los equipos y tecnologías de información, necesarias para la operación.	X	
9.1.2	2018, realizó la encuesta de percepción del cliente sobre la evaluación de la percepción sobre las activaciones de la estrategia distrital Bogotá Vital es salud urbana. Para el primer semestre del año 2019 se realizo el ejercicio de percepción del cliente sobre sobre la campaña de comunicación interna El puesto de mi vida, aquí y ahora.	X	
10.1	El proceso de Gestión de Comunicaciones ha gestionado los planes de mejoramiento incluidos en Isolucion de acuerdo con las fechas establecidas	X	
7,4	El proceso de Gestión de Comunicaciones en la vigencia 2019 elaboro el Plan estratégico de comunicaciones que contiene la identificación de las necesidades de comunicación interna y externa hasta la implementación de las consecuentes campañas o acciones definidas y desarrolladas.	X	
10,.2.1	El proceso de Gestión de Comunicaciones durante el tercer y 4 trimestre de 2019 realizó reprogramación de las actividades contenidas en el Poa, sin embargo no se evidencia la formulación del plan de mejoramiento para corregir el incumplimiento y la formulación de las acciones que permitan evitar que vuelva a presentarse el incumplimiento en la ejecución del POA de acuerdo con la programación trasgrediendo el numeral 10,2,1 (Cuando ocurra una no conformidad, la organización debe: reaccionar ante la no conformidad)		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

7,5 Fortalecer la gestión documental del proceso en lo relacionado con las modificaciones del mapa de riesgos

10,2,1 Fortalecer la documentación de los planes de mejoramiento resultado de ejercicios de percepción del cliente

**CONCLUSIONES**

De manera general los términos revisados frente al Sistema de Gestión de Calidad, presentan conformidad con la norma relacionada. Sin embargo el proceso debe fortalecer la documentación de las acciones de mejora producto de ejercicios de satisfacción del cliente y reprogramación POA

Revisado gestor de calidad OCI:



<b>NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:</b>	<b>FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:</b>
MARITZA LILIANA ORDOÑEZ BENAVIDES	
<b>NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>	<b>FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>
OSCAR RAMIRO REYES MUÑOZ	