



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: Rocio Zabala
Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos.
Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos



Proceso y/o Subsistema: GESTIÓN SOCIAL EN SALUD

Líder y/o Responsable del Proceso y/o Subsistema: JUAN ALVARADO SOLANO, BEATRIZ HELENA GUERRERO AFRICANI

Auditor Líder: OSCAR RAMIRO REYES MUÑOZ

Auditor (es):

Fecha de Ejecución Auditoría: Diciembre 6 2019.

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA

OBJETIVO: Determinar la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con lo establecido en la ISO:9001:2015 en el proceso gestión Social en Salud de la Secretaría Distrital de Salud.

ALCANCE: Desde: Verificación del contexto del proceso, el compromiso del líder, la planificación, operación, evaluación de Desempeño

CRITERIOS: Norma ISO:9001:2015. (Numerales 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10).

LIMITACIONES:Reprogramacion de visitas de auditoria

METODOLOGÍA UTILIZADA: Pruebas de cumplimiento

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	Revisado el contexto estratégico, se evidencio que el proceso determino las cuestiones externas e internas, cumpliendo con este numeral de la ISO:9001:2015, que establece que la organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica.	X	
4.2	Revisada la matriz de necesidades y expectativas, se observo que el proceso determino las partes interesadas, cumpliendo con este numeral de la ISO:9001:2015, que establece que la organización debe determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.	X	
7.2.b	Revisadas las evaluaciones de Camilo Tamayo, Fany Maria Ramon, Yanibe Liliana Aviles, del 2018 y de 2019 de Diana Victoria Gutierrez, Luis Antonio Estupiñan, Ricardo Antonio Betancur, Walter Oswaldo Lozano y Alejandro Vanegas Aparicio, se observo que el proceso verifica el desempeño de los funcionarios, cumpliendo con esta numeral de la ISO:9001:2015, que establece que la organización debe asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.	X	
9.1.1.	Revisados los Reportes de los Planes Operativos Anuales en la carpeta O del proceso Planeación Institucional y de Calidad, se observo que la Dirección de Calidad de Servicios viene realizando el seguimiento al desempeño del proceso, cumpliendo con este numeral de la ISO:9001:2015, que establece que la organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	X	
9.1.2	Revisados los informes de percepción del cliente aportados por el proceso del segundo semestre 2018 y primer semestre 2019, se evidencio que el proceso verifico las necesidades del cliente , cumpliendo con este numeral de la ISO:9001:2015, que establece que la organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y	X	
6.1.2.a.	Revisada la matriz de oportunidades aportada por el proceso se observo que esta no estaba diligenciada, incumpliendo con este numeral de la de la ISO:9001:2015, que establece que la organización debe planificar las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.		X
6.2.1.b.	El proceso no cuenta con evidencias de la medición de sus objetivos de calidad, incumpliendo con este numeral de la de la ISO:9001:2015, que establece que los objetivos de la calidad deben ser medibles.		X
7.3.b.	Preguntado a algunos integrantes del proceso si conocía los objetivos de calidad del proceso, se observo que no los conocen, incumpliendo con este numeral de la de la ISO:9001:2015, que establece que la organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de los objetivos de la calidad pertinentes.		X

7.3.c.	Preguntado a algunos integrantes del proceso si conocía los objetivos de calidad del proceso, se observo que no los conocen, incumpliendo con este numeral de la de la ISO:9001:2015, que establece que la organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de la mejora del desempeño.		X
7.5,3,1,b	Revisadas las actas de reunión aportadas por el proceso, acta de reunión del 30 de octubre de 2018, acta del 9 de noviembre de 2018, lista de asistencia del 10 de julio de 2018, lista de asistencia del 10 de julio de 2019, lista de asistencia del 24 de enero de 2019, lista de asistencia del 24 de octubre de 2019, lista de asistencia de reunión del 29 de enero de 2019, acta de comité de marzo de 2019, acta de comité del 17 de julio de 2019, acta de reunión del 25 de julio de 2019, se observo que el proceso no protegio estas contra posterior escritura, incumpliendo este numeral de la ISO:9001:2015, que establece que la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que esté protegida adecuadamente contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).		X
10.1.b.	Revisada la acción correctiva 1726 cargado en el aplicativo Isolucion, se pudo observar que la fecha de registro fue el 10 de octubre de 2018 y la fecha de la corrección 31 de diciembre de 2018, incumpliendo este numeral de la ISO:9001:2015, que establece que la organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente, estas deben incluir corregir, prevenir o reducir los efectos no deseado, de otra parte incumple lo establecido en el lineamiento SDS-PYC-LN-005, que establece que la correccion es una accion inmediata para subsanar una no conformidad.		X
10.2.1.b.	Revisado el aplicativo para el manejo de la gestión documental, se observó que el proceso realizó mal el análisis causal de la acción 1726, incumpliendo este numeral de la ISO:9001:2015, que establece que cuando ocurra una no conformidad la organización debe evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante la determinación de las causas de la no conformidad, así como lo contemplado en el lineamiento SDS-PYC-LN-005, que establece que el análisis causal tiene como objeto identificar la causa raíz del hallazgo identificado		X
10.3.	El proceso no cuenta con evidencias de la mejora de las oportunidades producto de la revisión por la dirección 2018 y 2019 en el aplicativo de la gestión documental, incumpliendo este numeral de la ISO:9001:2015, que establece que la organización debe considerar los resultados de las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.		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: 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			
4.1. El proceso debe fortalecer el el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			
4.2. El proceso debe fortalecer el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.			
4.2.a. El proceso debe fortalecer la determinación de las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.			
4.4.1. - 5.3.b. el proceso debe fortalecer la determinación de las salidas esperadas de estos procesos.			
4.4.2. El proceso debe fortalecer el mantenimiento de la información documentada para apoyar la operación de sus procesos y para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.			
5.1.2.a - 8.2.3.1.d El proceso debe fortalecer el liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			

6.1.1. El proceso de fortalecer la determinación de los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora .

6.2.1. f. Fortalecer comunicación sobre los objetivos de calidad a todos los funcionarios del proceso.

7.1.2. El proceso debe fortalecer la determinación y proporcion de las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

9.1.3.d. El proceso debe fortalecer el analisis y evaluacion de los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

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


El Proceso tiene conocimiento de la organización y su contexto, determino las partes interesadas, se asegura de que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, evalua el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

El Proceso debe fortalecer mejorar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas, el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes, la planificación de las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades, la medicion de los objetivos de calidad, el aseguramiento de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de los objetivos de la calidad pertinentes, de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño, que la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que esté protegida adecuadamente contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad), determinación y seleccion de las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente, evaluacion de la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte y la consideración de los resultados de las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

El Proceso debe fortalecer la determinación de las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad, la determinacion de las salidas esperadas del proceso, el mantenimiento de la información documentada para apoyar la operación de sus procesos y para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado, el liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la determinacion de los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora, la comunicación sobre los objetivos de calidad a todos los funcionarios del proceso, la determinación y proporcion de las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos, el analisis y evaluacion de los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Revisado gestor de calidad

OCI:

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:	FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:
OSCAR RAMIRO REYES MUÑOZ	
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:	FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:
OLGA LUCÍA VARGAS COBOS	