



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.4

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

Proceso y/o Subsistema: Control Disciplinario

Lider y/o Responsable del Proceso y/o Subsistema: Mauricio Bohórquez Lara

Auditor Líder: Luz Myriam Arias M.

Auditor (es): N/A

Fecha de Ejecución Auditoría: Marzo - abril de 2019

**ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA**

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la norma de Calidad NTC ISO 9001:2015 en el proceso de Control Disciplinario

ALCANCE: correspondiente al proceso comprendido entre Abril 2018 - Marzo-2019, verificando requisitos mínimos para el cumplimiento de la citada norma, desde el numeral 4 contexto de la organización hasta el numeral 10. Mejora.

CRITERIOS: Políticas, practicas, procedimientos y requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 los cuales se compararan con las evidencias recogidas y la verificación en-situ de entrevistas y soportes.

LIMITACIONES: Ninguna

METODOLOGÍA UTILIZADA: Muestreo aleatorio de registros y documentos y entrevista en-situ.

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015+A18:G25B19A18:G24A18:H26A1 8:G25	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente)	CONFORME	NO CONFORME
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.</b> <b>4,1 Comprensión de la organización y su contexto.</b> <b>4,2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</b>	4,1 El proceso identifica las partes interesadas tanto internas como externas de la función del control disciplinario, mediante la matriz DOFA. 4,2 Se identifican los requisitos pertinentes de las partes interesadas en el proceso de "Control Disciplinario" y los riesgos asociados a la función disciplinaria, monitorea los mismos y realiza las autoevaluaciones del riesgo con el fin de buscar mejoras al proceso.	X	
<b>5 LIDERAZGO Y COMPROMISO</b> <b>5,1,1 GENERALIDADES</b> <b>5,1,2 ENFOQUE DEL CLIENTE.</b> <b>5,3 ROLES RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>	5,1,1 Se evidencia que el proceso de control disciplinario identifica claramente los niveles de responsabilidad y autoridad pertinentes en el proceso, promueven el enfoque por procesos y el pensamiento basado en los riesgos. 5,1,2 Los roles de cada uno de los funcionarios están perfectamente definido en la función del control disciplinario y están encaminados a prestar un buen servicio con enfoque en el cliente. 5,3 Se evidenció el liderazgo del jefe de la oficina y el conocimiento de la función disciplinaria de cada uno de los funcionarios.	X	
<b>6. PLANIFICACION</b> <b>6,1, ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.</b>	6,1 Se evidencio que el proceso de control disciplinario planificó adecuadamente los riesgos asociados a su proceso, actualizando semestralmente las autoevaluaciones del riesgo en las cuales intervienen cada uno de los funcionarios de la Oficina de Asuntos Disciplinarios, con el fin de reducir los riesgos logrando así, la no materialización del riesgo.	X	
<b>7 APOYO</b> <b>7,1 RECURSOS</b> <b>7,1,3 INFRAESTRUCTURA</b> <b>7,4 COMUNICACION</b> <b>7,5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>	7,1 Se evidenció que se encuentran las adecuaciones físicas y tecnológicas necesarias para adelantar el procedimiento disciplinario verbal en primera instancia. 7,1,3 El proceso cuenta con los medios tecnológicos adecuados para la realización de audiencias verbales. 7,4. El proceso de asuntos disciplinarios determina adecuadamente las comunicaciones internas y externas que se derivan del proceso disciplinario una vez que se falla cada uno de los expedientes de las quejas radicadas para investigación. 7,5 El proceso de Asuntos disciplinarios cuenta con la información documentada de los expedientes en curso como de las de las quejas radicadas.	X	

<p><b>8. OPERACIÓN</b>  <b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>  <b>8.2,1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE</b>  <b>8.3 REVISION DE REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS DE BIENES Y SERVICIOS.</b></p>	<p>8,1 La oficina de Asuntos Disciplinarios tiene definidos, planificados, implementados y controlados los requisitos que se deben tener en cuenta en una investigación disciplinaria de acuerdo con la Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único.</p> <p>8,2,1 Los mecanismos utilizados por la Oficina de Asuntos Disciplinarios para recibir, recopilar y analizar la información del cliente, se realiza a través de encuestas de satisfacción del cliente, en las cuales no se evidencian acciones para abordar el riesgos.</p> <p>8,3 La revisión de los requisitos del proceso se mide mediante el Plan operativo Anual de manera trimestral, el cual contiene indicadores que permiten medir la eficacia del proceso en cuanto a tiempos establecidos para la función disciplinaria.</p>	X	
<p><b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>  <b>9,1,2 SATISFACCION DEL CLIENTE</b></p>	<p>9,1,2 El proceso realizó charlas sobre disciplina preventiva, en las cuales se realizaron encuestas de satisfacción a los funcionarios que participaron en las mismas, igualmente se realizó el seguimiento a las percepciones de los funcionarios del grado de satisfacción de sus necesidades y expectativas respecto a las charlas programadas..</p>	X	

**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

**Numeral 4,4,2 (SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS)** Dentro de las funciones que tenía la oficina de Asuntos Disciplinarios en la caracterización del proceso se encuentra "Definir el plan de capacitación de acuerdo con el diagnóstico efectuado por la Oficina de Asuntos Disciplinarios y los referentes de control interno disciplinario" y en la actualidad dicha función fue trasladada al proceso de Gestión del Talento humano mediante el plan anual de capacitación, se hace necesario actualizar dicho procedimiento.

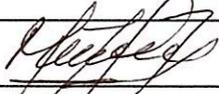
**Numeral 10,3 (MEJORA) ISO 9001:2015.** Se deben fortalecer acciones que permitan de forma exitosa la implementación del Modelo integrado de planeación y Gestión al interior de la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

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

Se destaca el conocimiento y compromiso de cada uno de los integrantes del Recurso Humano de la oficina de Asuntos Disciplinarios en cuanto al proceso y aplicación de las normas tanto externas como internas, lo cual facilitó el desarrollo de la auditoría.

Se evidenció el cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015 en los numerales que se tomaron como muestra en la planeación de la auditoría, quedando dos oportunidades para abordar el riesgo.

Revisado gestor de calidad OCI:   
MELBA ROCIO ZABALA

<b>NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:</b>	<b>FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:</b>
LUZ MYRIAM ARIAS M	
<b>NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>	<b>FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>
GLORIA MERCEDES LOPEZ PIÑEROS	