



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: Subdirección de Bienes y Servicios  
 Líder y/o Responsable del Proceso y/o Subsistema: Carlos Fernando Meza  
 Auditor Líder: José Gregorio Bueno Hernández  
 Auditor (es): N/A  
 Fecha de Ejecución Auditoría: Octubre 2020

**ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA**

**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 contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión, determinando la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados y finalmente identificar las mejoras potenciales del proceso frente al sistema de gestión.

**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.

**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, Control del Riesgo, Objetivos y metas que son de su competencia y la gestión operacional de los recursos asignados.

**LIMITACIONES:**  
 Verificación de información en campo; se presentaron inconvenientes al momento de validar información directamente en la operatividad del proceso, por restricciones presentadas a causa de las medidas por COVID-19.

**METODOLOGÍA UTILIZADA:**  
 Se basó a partir del análisis de la información, allegada por el proceso auditado en el desarrollo de la gestión, durante el periodo estipulado en el plan de auditoria, así como las verificaciones de las mesas de trabajo y en el sitio que tengan lugar.

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 Contexto de la organización	En la verificación de información del proceso, se evidencia que, se cumplen con las actividades asignadas a través de diferentes documentos para dar cumplimiento de las funciones del proceso, en este caso se verificó la función <u>4. Administrar y conservar la información de la Secretaría Distrital de Salud, con criterios archivísticos.</u> la cual fue evidenciada a través del procedimiento <u>"MANEJO DE HISTORIAS CLÍNICAS EN LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD".</u>	X	
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Se verificó el informe de Percepción del Cliente, el cual durante la vigencia 2020 fue aplicado y luego del análisis de información por parte del proceso se debió realizar un plan de mejoramiento para los procesos de Servicios de Aseo servicio de transporte y Servicios de Apoyo Logístico.  En cuanto el diligenciando de la matriz de Necesidades y Expectativas fue verificada y esta cuenta con todas las especificaciones y cumplimiento de elaboración	X	

4.3 Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.	De acuerdo a lo aportado por el proceso y la gestión del mismo se pudo evidenciar el establecimiento de los servicios de Mantenimiento Instalaciones, Transporte, Archivo y Correspondencia, Aseo y Cafetería, Vigilancia y Seguridad y Control, Fotocopiado, Apoyo logístico de Eventos y Caja Menor, los cuales contienen documentación asociada a su operación.	X	
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.	Se verificó que la información asociada al proceso tiene documentados sus procesos, procedimientos, recursos e interacciones con el sistema de gestión de calidad y la entidad, siendo estos coherentes con los requisitos de la norma. Adicional a esto se verificó en la caracterización que se encuentra identificadas las entradas y salidas de cada servicio ofrecido por el proceso, de igual manera se determinó a través de esta la secuencia y la interacción de sus productos, los recursos fueron evaluados, tales como humanos, tecnológicos y de infraestructura y se tiene identificado un mapa de riesgos asociado a la gestión operativa y de sus funciones.	X	
5.2.1, 5.2.2 Política de Calidad Desarrollo de la política de la calidad Comunicación de la política de la calidad	Se pudo evidenciar que el proceso de Bienes y Servicios junto con Planeación Institucional y de Calidad, ha realizado capacitaciones de acuerdo a la divulgación de la política de calidad; de igual manera se evidencia listados de asistencia para la preparación de la auditoria de calidad realizada por ICONTEC.	X	
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	En la verificación de la identificación de los riesgos frente al cumplimiento de los objetivos del Sistema de gestión de calidad y cuáles acciones planifica para su abordaje, el proceso realiza la identificación de riesgos por medio análisis de factores de Contexto Estratégico en el cual se analizan factores internos y externos frente a las debilidades y amenazas registradas en la matriz DOFA, pestal y ACI. También se evidencia la gestión del riesgo a través de las Autoevaluaciones semestrales, lo que permite establecer medidas con relación a la mitigación y gestión del riesgos lo que promueve la mejora del proceso.  Se observa gestión en el aplicativo Solución de las acciones para abordar riesgos con sus respectivos seguimientos a los planes de <u>mejoramiento</u> .	X	
6.2 Objetivos de calidad y planificación	En la verificación de cómo se establece el proceso sus objetivos de calidad y planifica la forma de lograrlos, se evidencia que el proceso de Gestión de Bienes y Servicios gestiona actividades en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de sus usuarios, por medio de la planificación de tareas y la asignación de recursos con seguimientos en las matrices POA para 2019 y POGD para 2020, lo cual que permite verificar el cumplimiento de las actividades propuestas en el transcurso de cada vigencia.  Con relación a los requisitos de calidad la dependencia desarrolla sus actividades basadas en el principio de mejora continua en marco del cumplimiento de requisitos legales, institucionales y del SIG (Sistema Integrado de Gestión).	X	

6.3 Planificación y control de cambios	En verificación de lo previsto en el análisis y cambios resultantes en la planificación y su sistema de gestión, en la validación de información aportada por el proceso se evidencia que se efectúan actualizaciones periódicas y avances a la planificación operativa del proceso.	X	
7.1.1 Generalidades requiere que una empresa determine de forma inicial, el proporcionar los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua los Sistemas de Gestión de la Calidad.	<p>Verificados los recursos específicos para las actividades de su portafolio y operación, se evidencia que el proceso cuenta con recursos financieros, los cuales se garantizan por medio de la formulación de proyectos para cada una de las vigencias con su respectiva aprobación en el Plan Anual de Adquisiciones de la entidad, en este caso se verifican los siguientes soportes:</p> <p>Avances del proyecto de inversión  Contratos de mantenimiento, adecuación y operación de equipos críticos.</p> <p>Se pudo constatar que el proceso regula de manera permanente la supervisión de los contratos de mantenimiento a través de la <u>supervisión y el aplicativo de mantemiento</u>.</p>	X	
7.1.3 Infraestructura requiere que se identifique, proporcione y mantenga la infraestructura necesaria para que los procesos operen con eficiencia	En la verificación de la infraestructura se cuenta con las áreas, equipos, transporte, tecnologías de información y comunicación necesarias para la operación y el control, las cuales permiten que sus funciones se desarrollen; de acuerdo a lo necesario para el desarrollo de las funciones propias de bienes y servicios, el proceso cuenta con bodegas, vehículos, cuartos de mantenimiento y oficinas equipadas con lo necesario para la ejecución de actividades diarias, por lo que se cumple satisfactoriamente con el tipo de infraestructura requerida para su desempeño óptimo.	X	

7.1.5 Medición medición para demostrar que los productos y servicios cumplen con todos los requisitos	Tal como se define en el "INFORME DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE PROCESO GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS JUNIO 2020" el cual es liderado desde la subdirección y se realizan acciones de mejoramiento, de acuerdo a que el proceso de servicio de aseo obtuvo un resultado de satisfacción de 75.11% para la cual se abrió la acción 537 y fue cerrada como eficaz, para el servicio de transporte Transportes se obtuvo un resultado del 75.67% y formuló la acción 538, también cerrada y por ultimo el servicio de Apoyo Logístico con un resultado del 83.11 con una acción de mejora en ISOLUCION numero 539, de igual manera cerrada y gestionada adecuadamente.	X	
8.1 Planificación y control operacional	En la verificación y gestión del desarrollo de servicios ofrecidos por el proceso, se pudo evidenciar que los elementos fundamentales del desarrollo del proceso se ven reflejados en el SEGPLAN y el POA y POGD los cuales reflejan la operación y eficacia de los servicios ofrecidos por el proceso, esto contemplando también las mesas técnicas para la elaboración del informe semestral del Plan Operativo de Gestión y Desempeño (POGD) y que a través del Sistema Distrital de PQRS, los productos no conformes son tratados en los tiempos definidos.	X	
10.2 No conformidad y Acción correctiva 10.3 Mejora continua	Dentro de la verificación realizada al proceso, en el modulo de mejoramiento se identificaron 27 entre acciones para abordar riesgos, No conformidades y oportunidades de mejora, las cuales a la fecha no se encuentra ninguna vencida.	X	
<b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS</b> (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).**

El proceso muestra cohesión con el sistema de gestión de la calidad, de igual manera da cumplimiento a los objetivos estratégicos y sus funciones, de igual manera, el personal muestra interés y proactividad en la mejora del proceso continuamente.

El proceso fue evaluado de manera documental en diferentes fuentes de información, a las cuales se puede evidenciar una oportunidad en la disponibilidad y organización de la misma.

Durante la evaluación se obtuvo de igual manera una oportuna disposición por parte de los referentes, los cuales suministraron la información de manera eficiente.

Revisado gestor de calidad OCI:

MÓNICA MARCELA ULLOA MAZ

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:	FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:
JOSÉ GREGORIO BUENO HERNÁNDEZ	
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:	FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:
GLORIA MERCEDES LOPEZ PIÑEROS (E)	