

 <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: Rocio Zabala Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos. Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
<p>Proceso y/o Subsistema: <b>GESTION DE COMUNICACIONES</b></p>			
<p>Líder y/o Responsable del Proceso y/o Subsistema: <b>KAREN LORENA CARDNAS SANTANA</b></p>			
<p>Auditor Líder: María Victoria Barrios Gomez</p>			
<p>Auditor (es): Jose Gregorio Bueno Hernandez</p>			
<p>Fecha de Ejecución Auditoría: 25/11/2020 al 18/12/2020</p>			
<p><b>ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA</b></p>			
<p><b>OBJETIVO:</b> 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 cerciorar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos específicos y finalmente identificar las mejoras potenciales del proceso frente al sistema de gestión</p>			
<p><b>ALCANCE:</b> 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 verificación de la evaluación y mejora continua del proceso. Periodo a evaluar: Septiembre de 2019 a Noviembre de 2020</p>			
<p><b>CRITERIOS:</b> Para el desarrollo de la Auditoria 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 y serán contempladas las normas ISO 9001:2015, con los criterios de la ISO:19011 de 2018.</p>			
<p><b>LIMITACIONES: N/A</b></p>			
<p><b>METODOLOGÍA UTILIZADA:</b> Se basará a partir del análisis de la información, allegada por el proceso auditado y por los procesos involucrados 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, es importante resaltar que por cada reunión se levantará la respectiva acta o grabación, posterior a ello se producirá el informe preliminar, el cual será remitido al o los procesos para que se realicen las observaciones a que haya lugar dentro del plazo estipulado para tal fin. Finalmente se elabora el informe final, se realizará mesa de cierre y se concluye la presente auditoria con la elaboración del plan de mejoramiento si a ello hay lugar, por parte del proceso y se remitirá dentro de los plazos establecidos para realizar el respectivo seguimiento por el equipo auditor. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, Norma Técnica Colombiana ISO 1911 de 2018</p>			
<p><b>NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015</b></p>	<p><b>DESCRIPCIÓN</b></p>	<p><b>CONFORME</b></p>	<p><b>NO CONFORME</b></p>
<p><b>4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.</b>  La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.  Cuando se determinada este alcance la organización debe considerar:  B) Los requisitos de las partes interesadas  C) Los productos y servicios de la organización</p>	<p>De acuerdo al ALCANCE del proceso "GESTION DE COMUNICACIONES", que "va desde la identificación de las necesidades de comunicación interna y externa hasta evaluación de la implementación de las campañas o acciones inherentes que se desarrollen. Aborda la comunicación digital, grafica, audiovisual y editorial, con el fin de asesorar de manera integral la gestión de las comunicaciones en la SDS", establecido en la CARACTERIZACIÓN del proceso de gestión de comunicaciones, el equipo AUDITOR verifico en la plataforma de ISOLUCION el proceso con código SDS-COM-CAR-001 en su versión 11, encontrando que el mismo está enmarcado dentro de las competencias legales atribuidas (Decreto 507 de 2013) y de las cuales desarrollan sus productos y servicios representados así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Acciones o campañas de comunicación (internas y externas)</li> <li>•Boletines de Prensa</li> <li>•Piezas de comunicación o publicaciones para divulgación externa y interna</li> <li>•Ruedas de prensa, giras y atención a medios de comunicación.</li> <li>•Información publicada en medios digitales</li> <li>•Programas o espacios institucionales en radio y/o televisión</li> <li>•Monitoreo de medios</li> <li>•Información publicada en medios de comunicación interna: boletines internos, pantallas digitales, intranet y correo SDS/Comunicaciones.</li> </ul> <p>De los productos generados se verifico que se encuentran identificados sus proveedores y usuarios (partes interesadas) a las cuales se ha establecido sus necesidades, requisitos a cumplir y expectativas.</p>	<p>X</p>	

**4.4.1. La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.**

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización y debe:

- A) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.
- D) Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.
- E) Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.

Se lleva a cabo el análisis y verificación de los literales, así:

•Literal A "Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos" del numeral 4.4.1 de la norma:

El equipo auditor VERIFICO en la Plataforma ISOLUCION - listado maestro de documentos internos del proceso de gestión de comunicaciones- Caracterización – Código SDS-COM-CAR-001, encontrando identificadas las entradas (Proveedores: Procesos de la SDS, Alcaldía Mayor de Bogotá, Subredes Integradas de Servicios de Salud, etc.), que en su gran mayoría obedecen a solicitudes, directrices y necesidades del Sector Salud, entre otras, las cuales son el insumo para el Plan Estratégico de Comunicaciones (Se elabora por vigencia) y el cual contiene la matriz de las priorizaciones de las actividades que realiza el proceso, que culminan con el producto o servicio identificado por cada una de ellas, dentro de las cuales se encuentran:

- Acciones o campañas de comunicación (internas y externas)
- Boletines de Prensa
- Piezas de comunicación o publicaciones para divulgación externa y Interna
- Ruedas de prensa, giras y atención a medios de comunicación.
- Información publicada en medios digitales
- Programas o espacios institucionales en radio y/o televisión
- Monitoreo de medios
- Información publicada en medios de comunicación interna: boletines internos, pantallas digitales, intranet y correo SDS/Comunicaciones

Esta misma situación fue VERIFICADA por el equipo AUDITOR en campo (visita realizada el pasado 03 de diciembre) para el procedimiento gestión de comunicaciones SDS-COM-PR-001.

Por otro lado, el proceso allego documentos que dan cuenta de la solicitud de campaña de "lactancia materna y vacunación" y la aprobación de las mismas, las cuales, por inmediatez, se tramitan por correo electrónico.

•Literal D "determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad" del numeral 4.4.1, se encontró que:

En la plataforma de ISOLUCION, listado maestro de documentos internos, caracterización de procesos – gestión jurídica en el ítem "Recursos necesarios para el desarrollo de las actividades", se identificaron los recursos de talento humano, financieros, físicos y tecnológicos necesarios para el desarrollo de sus actividades, verificando el AUDITOR que los mismos han sido establecidos así:

- Recurso Humano: En el enlace que se encuentra en la caracterización del proceso, se verifico que en el mes de agosto del año en curso, se llevó a cabo la actualización de sus necesidades de recurso humano, representadas en la identificación del talento humano (personal de planta y contratistas) que se requiere para el desarrollo de sus actividades.
- Recurso Financiero: En el enlace que se encuentra en la caracterización del proceso se verifico que en el mes de agosto el año en curso, se llevó a cabo la actualización de sus recursos financieros (disponibilidad de recursos de los proyectos de inversión) los cuales se identifican como necesarios para el desarrollo de sus actividades.
- Recursos Físicos: En el enlace que se encuentra en la caracterización del proceso, se verifico que, en el mes de agosto del año en curso, se llevó a cabo la actualización de sus recursos físicos (instalaciones, puestos de trabajo, archivadores, etc.) los cuales se identifican como necesarios para el desarrollo de sus actividades.
- Recursos Tecnológicos: En el enlace que se encuentra en la caracterización del proceso, se verifico que, en el mes de agosto del año en curso, se llevó a cabo la actualización de sus recursos tecnológicos (equipos de cómputo, scanner, impresoras, etc.) los cuales se identifican como necesarios para el desarrollo de sus actividades.

•Literal E "asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos", del numeral 4.4.2 el equipo auditor encontró y verifico en la plataforma de ISOLUCION que para el caso del proceso de gestión de comunicaciones se tiene identificado su líder en cabeza del Director Oficina de Comunicaciones y de igual manera en su procedimiento documentado, tanto en el flujograma como en la descripción de las actividades se identifican sus responsables

X

<p><b>5.1.2. Enfoque al cliente</b> La alta dirección demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:</p> <p><b>A) Se determinan, se comprende y se cumplen regularmente os requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.</b></p>	<p>De acuerdo al informe DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES - 26 DE JUNIO DE 2020, se reflejan los resultados obtenidos en el primer semestre de la vigencia 2020, donde se determinan y se comprenden, que los requisitos de los productos y servicios son evaluados a través de esta herramienta en donde en este caso son conformes.</p>	<p>X</p>	
<p><b>5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad</b></p> <p><b>5.2.2. Comunicación de la Política.</b> La política de calidad debe:</p> <p><b>B) Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización</b></p>	<p>El equipo AUDITOR, pudo verificar que el proceso de gestión de comunicaciones, realizó socializaciones de divulgación de la Política de Calidad de acuerdo con el listado de asistencia, cartilla y presentación el pasado 24 de septiembre del año en curso; por otro lado, se llevó a cabo capacitación al personal de apoyo para la preparación de la auditoria de calidad realizada por ICONTEC, llevada a cabo el pasado 19 de octubre de acuerdo con citación, listado de asistencia y presentación</p>	<p>X</p>	
<p><b>6.1.1. Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar</b></p>	<p>Para el cumplimiento del requisito establecido en el numeral 6.1, el auditor verifico en el botón de transparencia de la página web de la SDS (<a href="http://www.saludcapital.gov.co">www.saludcapital.gov.co</a>) que el proceso tiene identificado a través de dos instrumentos denominados "Matriz de Riesgos de Proceso" y "Matriz de Riesgos de Corrupción", los riesgos, tratamiento, seguimiento y control de las causas potenciales (derivadas del contexto del proceso) que pueden afectar el cumplimiento de su objetivo y el cumplimiento de los requisitos establecidos.</p>	<p>X</p>	
<p><b>6.1.2 La organización debe planificar</b></p> <p>A) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades B) La manera de: 2. evaluar la eficacia de las acciones.</p>	<p>El equipo AUDITOR verifico en el instrumento de planeación POGD, que el proceso planifica de manera coherente las acciones encaminadas para la implementación, sostenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. Para la medición de los resultados establecidos en este instrumento el proceso mide trimestralmente los avances frente a cada meta establecida</p>	<p>X</p>	
<p><b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b></p>	<p>El equipo AUDITOR, realizó la verificación de los recursos proporcionados para la implementación del sistema de gestión de la calidad, el instrumento (POGD) con el que se realiza el seguimiento y medición de los mismos, y el aseguramiento de la idoneidad continua con este propósito.</p>	<p>X</p>	

<p><b>7.5. INFORMACION DOCUMENTADA</b>  <b>7.5.1. Generalidades</b>  <b>El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:</b>  <b>B) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</b></p>	<p>El equipo AUDITOR encontró frente al cumplimiento del requisito establecido en el literal B 7.5.1 B "La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad" del numeral 7.5.1, que en la plataforma de ISOLUCION - botón de listado maestro de documentos internos, reposa la documentación necesaria para su gestión, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Caracterización:1</li> <li>- Formatos: 5</li> <li>- Instructivos: 1</li> <li>- Lineamientos: 5</li> <li>- Manual: 1</li> <li>- Procedimiento: 1</li> <li>- Plan: 1</li> </ul> <p>Documentos que verificados han sido revisados y actualizados en su gran mayoría durante la vigencia del 2019 y 2020; con lo cual se observa que el proceso de gestión de comunicaciones a documentado aquella información que considera pertinente y útil para la ejecución de sus actividades</p>	X	
<p><b>8.2. Requisitos para los productos y servicios.</b>  <b>8.5. Producción y provisión del servicio</b></p>	<p>En la verificación se solicitaron evidencias para el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios, los cuales fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Lactancia Materna</li> <li>-Vacunación</li> </ul> <p>Derivado de esto, el proceso aportó una encuesta denominada lactancia materna_ evaluación, con 7 preguntas de selección múltiple es evaluado el servicio prestado en la dependencia que presentó dicha solicitud, en este caso el proceso de salud pública, dando como resultado la valoración del producto generado.</p>	X	
<p><b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b></p>	<p>Determinados los resultados de la encuesta aplicada para el primer semestre de 2020, se verificó que el proceso realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes y su calificación es satisfactoria frente a los servicios y productos ofrecidos con los requisitos que estos demandan</p>	X	
<p><b>10.2. No conformidad y acción correctiva.</b>  <b>10.3. Mejora continua.</b></p>	<p>Se verificó en la plataforma ISOLUCION, el reporte de acciones correctivas y acciones de mejora del proceso de gestión de comunicaciones, encontrándose que a la fecha tiene las acciones número 2095 y 2093, las cuales se encuentran vencidas, incumpliendo el literal c) implementar cualquier acción necesaria; numeral 10.2.1 cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe</p>		X
<p><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: 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</p>			
N/A			
<p><b>CONCLUSIONES</b>  (Describir los aspectos positivos y el alcance relevante de las no conformidades).</p>			

De acuerdo a la verificación realizada al proceso, se evidencia una adherencia óptima a los requisitos de la norma, los cuales fortalecen el desarrollo de las labores y funciones del proceso.

En la revisión de la documentación y procesos documentados, el personal muestra conocimiento y desarrollo de la operación de las actividades y atención de los servicios ofrecidos por parte del proceso.

Se verificaron los productos de las campañas de vacunación y lactancia, los cuales tuvieron un desarrollo en los tiempos descritos y en su calificación de producto fueron conformes de acuerdo a lo requerido por parte de los procesos.

Durante el desarrollo del proceso de auditoría, las personas que la asistieron por parte del proceso, fueron diligentes y oportunas en la entrega de información y de conformidad a lo requerido.

El proceso demuestra una alta adaptación al sistema de gestión de la calidad; de acuerdo a esto, sus productos y servicios ofrecidos cuentan con la trazabilidad de la experiencia durante los periodos en los que se desarrollan

Revisado gestor de calidad OCI:



<b>NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:</b>	<b>FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:</b>
MARIA VICTORIA BARRIOS GOMEZ	Maria Victoria Barrios G
<b>NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>	<b>FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>
OLGA LUCIA VARGAS COBOS	