




 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-ESC-FT-012	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

Proceso: Gestión de Comunicaciones
Líder del Proceso: María Juliana Silva Amado
Auditor Líder: Luz Myriam Arias Murcia
Equipo Auditor:
Fecha de Ejecución Auditoría: 1 diciembre de 2021 – 30 de diciembre de 2022
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de los requisitos definidos por la Norma ISO 9001 de 2015
ALCANCE: Desde: La aplicación del Ciclo PHVA de la norma ISO 9001:2015 Hasta: El seguimiento de los planes de mejoramiento si a ello hay lugar
CRITERIOS: Caracterización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora.
LIMITACIONES: No se identificaron en el transcurso de la auditoria
METODOLOGÍA UTILIZADA: Entrevistas; listado de Chequeo, Visita In Sitio



NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCION DEL HALLAZGO (Describir los aspectos que se encontraron en el transcurso de la auditoria)	CONF ORME	NO CONF ORME
6. Planificación 6.1.1 Acciones para abordar Riesgos y oportunidades	<p>6.1.1 El proceso planifica y asegura que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus objetivos previsto; mediante el Plan Operativo de Gestión y Desempeño (POGD) y el SEGPLAN igualmente se cuenta con un mapa de riesgos donde se incluyen todos los riesgos que puedan afectar la prestación de servicios. http://sdsisolucion/IsolucionCalidad/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRBCnRpY3Vsby5hc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWillbnRvNFNEUy82LzYzNTM2ZTYzYjNkZjQ3MGZiN2JjMTBjMmE3YmEwMTgxLzYzNTM2ZTYzYjNkZjQ3MGZiN2JjMTBjMmE3YmEwMTgxLmFzcCZJREFSVEIDVUxPPTQ3Nzlx</p> <p>6.2 El proceso estableció los objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos en el documento “<i>Política identificado con código SDS-PYC-POL-001 Política del Sistema de Gestión de Calidad de la SDS</i>” y se socializó con los colaboradores mediante correos electrónicos.</p> <p>6.3 Igualmente se realizan dos autoevaluaciones del riesgos y controles en cada vigencia con el fin de prevenir los efectos no deseados en la prestación del servicio. El proceso cuenta con 1 riesgo de gestión y 2 riesgos de corrupción.</p>	X	
7 APOYO 7.1 Recursos	<p>7.1.1 El proceso determinó las necesidades en cuanto a talento humano de acuerdo con las políticas de orden nacional y distrital con el fin de cumplir con los servicios establecidos en el decreto 507 de 2013; lo cual es plasmado en el Plan Anual de Adquisiciones del proyecto de inversión 7824 “Desarrollo Institucional y Dignificación”</p> <p>7.1.2 Con el fin de cumplir con el numeral el proceso de Gestión de Comunicaciones cuenta con 22 colaboradores quienes contribuyen en la generación de los productos y servicios, el proceso cuenta con los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora continua del SGC así:</p>		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-ESC-FT-012	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				



	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Director Oficina Gestión de Comunicaciones ➤ 2 Profesionales Especializados ➤ 3 Profesionales ➤ 1 Técnico ➤ 1 Asistencial ➤ 14 Contratistas <p>7.1.3 El proceso proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación contando con equipos de cómputo incluyendo el software, Se informa que para la infraestructura se adquirieron 4 computadores MAC para el diseño de piezas comunicativas y edición de videos con programas acordes para este trabajo</p>	X	
7 Apoyo 7.5 Información documentada 7.5.3 Control de la información documentada	<p>La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad el proceso de Gestión de Comunicaciones debe asegurarse de que esté disponible para su uso donde y cuando se necesite.</p> <p>Este sentido el proceso no cuenta con los documentos actualizados en el aplicativo ISOLUCION así:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Documentos del proceso: 2 formatos desactualizados; un procedimiento; un instructivo y un lineamiento. ➤ Matriz de recursos financieros ➤ Recursos humanos del proceso ➤ Matriz de Partes Interesadas <p>Es importante que el proceso de Gestión de comunicaciones realice un análisis de toda la documentación del proceso con el fin de actualizar aquellos que sean necesarios.</p>		X

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-ESC-FT-012	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				



8. OPERACIÓN 8.1 planificación y control operacional	<p>8.1 El proceso planifica, implementa y controla el proceso con el fin de cumplir los requisitos mediante media la matriz DOFA que presenta 3 oportunidades; 2 amenazas; Cuenta igualmente con 4 fortalezas con sus respectivas estrategias ofensivas (2) y defensivas (2); Para las debilidades el proceso cuenta con 4 debilidades y que tiene 2 estrategias de reorientación y 2 de supervivencia. Así el proceso cumple con este numeral ya que determina los requisitos para sus productos.</p> <p>http://sdsisolucion/IsolucionCalidad/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=L14vRnJhbWVTZXRBCnRpY3Vsby5hc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWllbnRvNFNEUy82LzYzNTM2ZTYzYjNkZjQ3MGZiN2JjMTBjMmE3YmEwMTgxLzYzNTM2ZTYzYjNkZjQ3MGZiN2JjMTBjMmE3YmEwMTgxLmFzcCZJREFSVEIDVUxPPTQ3Nzlx</p> <p>El proceso cumple con este numeral.</p>	X	
---	---	---	--



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-ESC-FT-012	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

8 OPERACIÓN 8.5 Producción y provisión del servicio	<p>El proceso de Gestión de comunicaciones debe implementar la producción y provisión del servicio; las características de los servicios a prestar y las actividades a desempeñar; incluyendo las actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplan los criterios para el control de sus salidas.</p> <p>Se verificaron los servicios ofrecidos por el proceso, se evidenció que el proceso cuenta con Un Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO) en los cuales se encuentra la planeación de los productos que ofrecen; las actividades programadas para la vigencia 2022 y el Plan Operativo de Gestión y Desempeño mediante el cual se monitorean el cumplimiento de las actividades programadas; sin embargo al revisar los indicadores se evidenció que algunos no se han cumplido ni se evidencia monitoreo a los mismos que conlleven a tomar decisiones frente a este incumplimiento y no permitir que se materialice el riesgo.</p>		X
--	---	--	----------

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-ESC-FT-012	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

9.EVALUACION DEL DESEMPEÑO 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación	<p>9.1.2 El proceso de gestión de comunicaciones realizó el ejercicio de seguimiento a las percepciones de los clientes con el fin de verificar que se cumple con sus necesidades y expectativas cumpliendo con este numeral se desarrolló una encuesta de Percepción del Cliente relacionada con el servicio de “Conocer la percepción que tienen los colaboradores de la Entidad sobre las redes sociales Institucionales”, la cual se realizó entre el 6 y 7 de junio de 2022 mediante un cuestionario a través de la herramienta forms; en total fueron 5 preguntas; la encuesta se cerró con 155 respuestas de las cuales 143 (92%) informaron que conocen las redes sociales y 13 (4,1) informaron que no las conocen</p> <p>En conclusión, de acuerdo a la percepción del cliente externo frente al servicio de AI promediar los resultados, se concluyó que la percepción de los colaboradores sobre las redes sociales institucionales fue del 85.30% lo que equivale a una gestión satisfactoria.</p>	X	
ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
<p>(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 con el fin de:</p> <p>a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos) aumentar los efectos deseables; c) prevenir o reducir efectos no deseados; d) lograr la mejora.</p> <p>6.1.2 La organización debe planificar: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades) la manera de: 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4.);2) evaluar la eficacia de estas acciones.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Es importante que el proceso revise los controles establecidos, ya que el control N° 1 asociado al riesgo de gestión debe permitir asegurar que se cumpla en cuanto al seguimiento semanal de los temas a divulgar en los medios de comunicación. ➤ Con el fin de asegurar un ejercicio adecuado ejercicio de percepción del cliente se encamine en general a buscar el nivel de satisfacción de los clientes. Entender sus necesidades. Obtener la información necesaria para mantenerlos satisfechos; la muestra de este ejercicio fue muy baja a pesar de que los resultados salieron satisfactorios es importante implementar acciones con el fin de que los universos de los colaboradores conozcan las redes sociales institucionales y puedan multiplicar la información con el fin de encaminar a los ciudadanos como clientes externos conozcan los servicios que presta la SDS. 			
CONCLUSIONES			
(Describir los aspectos positivos, oportunidades de mejora y el alcance relevante del proceso de auditoría de calidad).			
1. De acuerdo con los numerales revisados el proceso de Gestión de Comunicaciones debe implementar acciones para el cumplimiento general el sistema de gestión de calidad y presentar un más alto grado con los requisitos de la norma del SGC ISO 9001			

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTION OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE AUDITORIA SGC			
	Código:	SDS-ESC-FT-012	Versión:	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

2. El proceso durante la auditoria, demostró organización y oportunidad en la entrega de las evidencias solicitadas.	
3. Es importante destacar el liderazgo por parte del líder el proceso y se resalta el compromiso y la atención brindadas por parte de la referente de calidad.	
Revisado gestor de calidad OCI: <u>Mónica Ulloa Maz</u>	
NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER: Luz Myriam Arias Murcia	FIRMA DEL AUDITOR LÍDER: 
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO (E): Martha Yessenia García Mejía	FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: 

- Favor no imprimir el instructivo