

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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				

<b>Proceso: Planeación y Calidad</b>
<b>Líder del Proceso: Juan Carlos Jaramillo Correa</b>
<b>Auditor Líder: Mónica Marcela Ulloa Maz.</b>
<b>Equipo Auditor: NA.</b>
<b>Fecha de Ejecución Auditoría: diciembre 2022.</b>
<b>ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA</b>
<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 que cumpla como administrador del sistema de gestión de calidad, los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en su alcance.
<b>ALCANCE:</b>  <b>Desde:</b> La planeación del sistema de gestión de calidad pasando por su operación  <b>Hasta:</b> el mejoramiento de los procesos y el sistema de gestión de la calidad para la SDS.  <b>Periodo a evaluar:</b> diciembre 2021 a noviembre de 2022.
<b>CRITERIOS:</b> Para el desarrollo de la Auditoría se tendrá en cuenta el marco normativo, los roles, responsabilidades como administrador del sistema, 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. Numerales 4, 4.4, 4.4.1, 4.4.2 y demás que se requieran durante el proceso de evaluación
<b>LIMITACIONES:</b> Se presentaron limitaciones de tiempo para el desarrollo de la auditoria debido a múltiples ocupaciones por parte de las dos partes.
<b>METODOLOGÍA UTILIZADA:</b> Verificación de numerales norma ISO 9001 de 2015, entrevistas en campo, muestreo de información entre otros.

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCION DEL HALLAZGO (Describir los aspectos que se encontraron en el transcurso de la auditoria)	CONFORME	NO CONFORME
4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos 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:			

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

<p>a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos</p>	<p>Se solicita a los auditados que Indiquen el o los documentos institucionales que han generado como administradores del SGC que describan el diseño de los productos y servicios institucionales y la determinación de las entradas requeridas y sus salidas. Cuentan con el documento "Lineamiento para la elaborar la caracterización de un proceso SDS PYC LN 002 en su versión 4, proporcionado como evidencia de la auditoría. Dicho documento dá los lineamientos para elaborar la caracterización, incluye las consideraciones generales para su elaboración en los procesos de la entidad: clientes, entradas, transformaciones, salidas.</p> <p>De otro lado cuenta con el documento Lineamiento para la detección y control de salidas no conformes en su versión 10, dicho documento brinda las directrices para la identificación, detección y control de las salidas no conformes de los procesos misionales.</p> <p>Se da conformidad al cumplimiento a este literal.</p>	<p>X</p>	
<p>b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos</p>	<p>En relación con la identificación de salidas (productos o servicios) el proceso manifestó contar con: Lineamiento de caracterización de procesos SDS PYC LN 002 V.04 e instrumentos tales como la Matriz de partes interesadas SDS PYC FT 041 V.01, donde se determinan servicios, actores, requisitos y demás elementos relacionados. Indican que las interacciones se evidencian dentro de los tipos documentales de los procesos institucionales y su interacción con otros procesos (ver caracterización de procesos, normograma, procedimientos, lineamientos, entre otros) Además, aportan el documento de la política de calidad en su numeral 17, donde especifican que la interacción y descripción de los procesos que se describe en las caracterizaciones. Se generará una acción para abordar los riesgos relacionada con el fortalecimiento de la interacción de los procesos y de los productos y servicios ofrecidos.</p>	<p>X</p>	

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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				

<p>c) Determinar y aplicar los criterios y métodos (incluyendo el seguimiento las mediciones y los indicadores de <b>desempeño</b> relacionados necesarios para <b>asegurarse de su operación eficaz y el control de estos procesos</b></p>	<p>Desde la administración del SGC se tienen establecidos los siguientes instrumentos de medición:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Operativo de Gestión y Desempeño POGD, el cual tiene como objetivo medir metas transversales de implementación del SGC de la entidad</li> <li>2. El Tablero de control de la política de calidad que es un instrumento que mide los objetivos de esta.</li> </ol> <p>Siendo estos un método de medición de desempeño que <b>NO</b> asegura la eficacia y control de los procesos de la SDS; Evidencia de esto se mencionan los siguientes procesos:</p> <p><i>-Proceso de Gestión Contractual para esta vigencia se evidenció que el servicio prestado por este proceso no cumple con los tiempos establecidos para la prestación del servicio dentro de sus procedimientos y su POGD demuestra lo contrario.</i></p> <p><i>-Verificación de los mantenimientos de los equipos de operación crítica de la entidad en el proceso de Bienes y Servicios, donde se evidenciaron fallas operativas ante el mantenimiento y aprovisionamiento del servicio continuo.</i></p> <p><i>- Cumplimiento y elaboración del inventario general propiedad planta y equipo de la entidad, el proceso de bienes y servicios no aseguró el cumplimiento del producto denominado elaboración del inventario general de la entidad.</i></p> <p><i>Siendo estos productos y servicios de obligatorio cumplimiento normativo se evidencia que no asegura la operación eficaz y el control de los procesos incumpliendo con el numeral 4.4.1 literal c de la norma ISO 9001:2015.</i></p> <p><u><i>Esta no conformidad se tratará a partir de las oportunidades de mejora identificadas en la Auditoria de mantenimiento del SGC realizada por ICONTEC Código IAF: 36 y 38</i></u></p>		<p>X</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------

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

<p>d) Determinar los recursos <b>necesarios</b> para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad</p>	<p>Los recursos de los procesos se proveen mediante los proyectos de inversión que se encuentran alineados a unas metas del plan de desarrollo y responden a una planeación para el cuatrienio. Se recomienda revisar el aprovisionamiento de los recursos en los casos que se requiera mejoramiento de los procesos.</p>	<p>X</p>	
<p>e) Asignar las responsabilidades y autoridades para los procesos</p>	<p>Se evidenciaron documentos que demuestran la asignación de los roles y responsabilidades para los procesos, como son caracterización de los procesos, procedimientos, lineamientos y resoluciones internas. hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad dando cumplimiento con el numeral 4.4.1 literal e de la norma ISO 9001: 2015. Con respecto al fortalecimiento de los roles y responsabilidades</p>	<p>X</p>	
<p>f) Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1</p>	<p>Riesgos y oportunidades relacionados con la Administración del SGC:</p> <p>Los auditados reportan un riesgo relacionado con la administración del SGC en el marco del MIPG que se describe a continuación: "Monitoreo insuficiente de las actividades necesarias para el mantenimiento y sostenibilidad del Sistema de Gestión en el marco del MIPG y para el fortalecimiento institucional, así como los controles tales como (1) Herramienta de control y monitoreo, (2) Monitoreo de Acciones de Mejora y (3) Monitoreo de las políticas de gestión y desempeño). Se revisó la matriz de riesgos del proceso, con fecha de revisión septiembre 2022.</p> <p>Se recomienda revisar la posibilidad de revisar otros riesgos que pueden afectar la operación y mejoramiento del sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<p>X</p>	
<p>4.4.2 En la medida que sea necesario la organización debe.</p>			
<p>a) Mantener la información documentada para apoyar la operación de sus procesos</p>	<p>El proceso cuenta con varios tipos documentales que demuestran su rol como administrador del SGC, entre ellos: lineamientos (caracterización del proceso SDS PYC LN 02 V.04, salidas no conformes SDS PYC LN 006, gestión del riesgo SDS PYC LN 08 V.012, percepción del cliente SDS PYC LN 006 V.06, formatos (matriz de partes interesadas SDS PYC FT 041, matriz de riesgos SDS PYC FT 029, control de salidas no</p>	<p>X</p>	

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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				

	conformes SDS PYC FT 020) entre otros dando cumplimiento al literal de la norma.		
--	----------------------------------------------------------------------------------	--	--

### ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

(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:

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.

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.

1. Es necesario que el proceso trabaje en el fortalecimiento de los roles y responsabilidades en el SGC, lo que podría generar falencias en el aseguramiento de la conveniencia del SGC, la mejora continua, liderazgo, promoción del enfoque basado en procesos y apoyo a otros roles pertinentes al desarrollo del SGC de la SDS.

2. Revisado el lineamiento para la percepción del cliente es necesario que se establezcan controles y periodicidades para las mediciones de cada producto o servicio de los procesos institucionales, ya que podría generar un riesgo relacionado con la satisfacción, la conformidad y mejoramiento de los productos y servicios prestados por los procesos.

3. Es necesario que el proceso de Planeación Institucional y Calidad fortalezca la secuencia e interacción de procesos, con instrumentos que permitan evidenciar como se desarrolla la entrega de los productos y servicios entre los procesos institucionales, permitiendo mitigar situaciones relacionadas con productos no conformes, demoras en la prestación de los servicios y servicios entregados sin las características requeridas.

### CONCLUSIONES

(Describir los aspectos positivos, oportunidades de mejora y el alcance relevante del proceso de auditoría de calidad ).

\*Es importante que el proceso en su rol de administrador del SGC dé continuidad a la generación de oportunidades de mejora que refuercen el enfoque basado en procesos VS enfoque funcional existente en la entidad.

\*Se recomienda que el proceso como administrador del SGC realice una medición del grado de implementación del SGC para determinar en que aspectos se deben enfocar los esfuerzos para el mejoramiento del Sistema.

\*Se resalta el reporte de la información, la calidad de los documentos, procedimientos, lineamientos y el desarrollo de actividades que como administradores del SGC lideran.

\*Se recomienda revisar el aprovisionamiento de los recursos en los casos que se requiera mejoramiento de algún aspecto crítico identificado por diferentes fuentes en el Sistema de Gestión de Calidad.

Revisado gestor de calidad OCI: 

<b>NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:</b>  MONICA MARCELA ULLOA MAZ	<b>FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:</b>  
<b>NOMBRES Y APELLIDOS EQUIPO AUDITOR:</b>  GREGORIO BUENO HERNÁNDEZ	<b>FIRMA DEL EQUIPO AUDITOR:</b>  
<b>NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO(E):</b>  MARTHA YESENIA GARCIA MEJIA	<b>FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>  

- Favor no imprimir el instructivo