

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL INFORME AUDITORÍA SGC CÓDIGO: SDS-ESC-FT-012 V.6</p>	<p>Elaborado por: Mónica Ulloa Maz Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos. Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>	
Proceso : Gestión Contractual			
Líder del Proceso: Luz Myriam Ciro Florez			
Auditor Líder: Gilberto Poveda Villalba			
Equipo Auditor: N/A			
Fecha de Ejecución Auditoría: 01 de Mayo de 2022 - 31 de Mayo de 2022			
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA			
OBJETIVO: 1.Determinar la conformidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 frente al proceso realizado y en consecuencia medir la eficacia del mismo. Se verificara y evaluaran los diferentes procedimientos.			
ALCANCE: Desde el contexto estratégico, liderazgo, planeación, operación, medición y Riesgos, hasta: la evaluación del desempeño y su mejoramiento continuo			
CRITERIOS: Norma internacional ISO: 9001:2015			
LIMITACIONES: No se identificaron en el trascurso de la auditoria			
METODOLOGÍA UTILIZADA: Muestreo representativo de los documentos del proceso y registros, entrevistas.			
NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (Describir el hallazgo de conformidad o no conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME
<p>6.1.1 Al hacer una planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1, los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es ineludible abordar con el objetivo de:</p>	<p>En Verificación a la caracterización del proceso de Gestión Contractual Código: SDS-CON-CAR- 001, se observa que en la estructuración contempló las funciones descritas en el Decreto Distrital 507 de 2013; El proceso adelantó la Formulación del Plan Operativo de Gestión y Desempeño, cuenta con Indicadores de eficiencia y eficacia, se identifica el seguimiento al cuarto trimestre 2021 y Primer Trimestre de 2022, entre las actividades se evidencia la consolidación y presentación del informe de revisión por la Dirección elaborado en 22 de septiembre de 2021 , e igualmente el proceso define identifica y establece los Riesgos de Gestión y Corrupción, cuenta con sus controles y matriz de seguimiento.</p> <p>El proceso planifica el sistema de gestión de la calidad, considera el contexto interno y externo, mediante la definición de la estrategia DOFA la cual se encuentra documentada e identifica la necesidades y expectativas de las partes interesadas en documento Códificado SDS-PYC-FT-041 estableciendo los servicios que son conformes, determinó los riesgos y oportunidades asegurando que el sistema de gestión de la calidad logre sus objetivos tendientes a la mejora continua. Frente a los prevención de los aspectos no deseados cuenta con los controles definidos para cada riesgo, en el Mapa de Riesgos Código SDS-PYC-FT 029 V3</p> <p>Sin embargo es necesario que se actualicen las fortalezas (Análisis DOFA) en la cual se invocan Normas Derogadas, actualizada 19/04/2021 - siendo objeto de mejora.</p>	X	
<p>6.2 Objetivos de calidad y planificación.</p> <p>6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles correspondientes y los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<p>En verificación Objetivos de calidad y su planificación, se observó la formulación del POGD vigencia 2021-2022, se encuentra asociado a las actividades propias del proceso, se cuenta con su caracterización en la cual se identifican las entradas y salidas de las actividades, asociadas a las partes interesadas y a las funciones concordantes con el Decreto 507 de 2013.</p> <p>La caracterización del proceso fue actualizada y modificada normativamente, asociada conforme a las funciones y objetivos de la dependencia, en la formulación del plan operativo de gestion y desempeño, se encuentran definidos los productos de las actividades, cuentan con medición mediante indicadores de eficiencia de la metas dfinidas para el Mantenimiento y Sostenibilidad del Sistema de Gestión, son estas : Implementación de las Políticas de Gestión y Desempeño, así como acciones para el desarrollo de los componentes deTransparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción e igualmente cuenta con Matriz de Partes Interesadas código: SDS-PYC-FT-041. Este numeral se encuentra Conforme</p>	X	

<p>6.2.2 Al planificar la forma de lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe establecer:</p> <p>a) Qué se va a hacer. b) Qué recursos se necesitarán. c) Quién será el responsable. d) La forma en que se evaluarán los resultados.</p>	<p>En verificación a la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones (PAA), se evidencia que los recursos asignados, y su planificación se adelanta para la adquisición del recurso humano en vigencias 2021-2022 a la fecha del ejercicio auditor, enmarcado dentro de los objetivos del proyecto de inversión 7824 "Desarrollo institucional y dignificación del talento humano", en particular la Meta No. 3 "A 2024 garantizar el 100% de los recursos humanos, técnicos y financieros con criterios de eficiencia y eficacia, para desarrollar las acciones delegadas la Secretaria Distrital de Salud en los procesos de apoyo conforme a la normatividad que la regula", e igualmente el recurso humano adelanta las actividades planificadas, programadas, y monitoreadas por el proceso. Asu vez el proceso cuenta con la Matriz de partes interesadas Código: SDS-PYC-FT-041, permite contrastar que la información consignada en el PAA de la vigencia, sea adquirida en los tiempos y recursos planeados y contar con los insumos para reportar avances en proyectos de inversión y en necesidades de funcionamiento de la entidad planificados.</p>	<p>X</p>	
<p>6.3 Planificación y control de cambios. Cuando la organización determine que es necesario realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, estos cambios deben ejecutarse de manera planificada.</p>	<p>En verificación de las actividades orientadas a identificar, analizar e implementar los cambios realizados en los procesos o actividades regidas bajo el sistema de gestión de la calidad, evaluando el impacto y los recursos necesarios para lograrlo, se verifica el procedimiento de Etapa Precontractual y Etapa de Ejecución y Poscontractual actualizados el 22 de febrero de 2022; sin embargo en las actividades se evidencia la ausencia de actualización, en la actividad de Verificación de Garantías, las cuales adicional a la verificación requieren un control de validación que permita dar certeza, confiabilidad, lo que comprende la verificación de su autenticidad, las coberturas y montos de conformidad con lo establecido en la circular conjunta 001 del 20 de agosto de 2021 CCE - SIF y La Directiva 025 del 16 de diciembre de 2021 de la Procuraduría General de la Nación (PGN), lo que generará una acción para abordar el riesgo.</p>	<p>X</p>	
<p>7.4 Comunicación La organización tiene que establecer las comunicaciones internas y externas concernientes al Sistema de Gestión de la Calidad, lo que debe incluir:</p> <p>a) Qué comunicar b) Cuándo comunicarlo c) A qué persona comunicárselo d) Cómo realizar la comunicación e) Quién es la persona encargada de realizar la comunicación</p>	<p>Al verificar como el proceso determina las comunicaciones internas y externas e identifica que se debe comunicar, cuando, como y a quien, y a fin de Identificar y gestionar la información y comunicación interna evidencia el proceso que su interacción se adelanta solo por medio del correo institucional. Ahora en lo que respecta a Identificar y gestionar la información externa, se evidencia que uno de los medios de comunicación se surte a través de la plataforma transaccional SECOP II, sin embargo no se tiene precisión respecto de las fuentes de información externa la cual debe ser observada de manera permanente con el fin de reducir los riesgos y optimizar la efectividad de las operación. No se evidencia el fomento en los colaboradores un sentido de pertenencia, estrategias comunicativas concretas y canales de comunicación formales. Por lo anterior no se precisa el tratamiento de los requisitos específicos que afectan la comunicación con el cliente y con sus proveedores, en relación con el producto y el servicio prestado por el proceso, contraviniendo el requisito 7.4 Comunicación literales a), b), c), d) y e) de la norma ISO 9001:2015</p>		<p>X</p>
<p>7.5.2. Creación y Actualización</p>	<p>Revisado el aplicativo de gestión documental ISOLUCION se evidenció que el proceso tiene publicada la información referente al proceso, sin embargo existen documentos con información que es determinante para la eficacia de la Gestión de Calidad del proceso; se encontraron documentos desactualizados como: SDS-CON-INS-002 - SDS-CON-INS-016 - SDS-CON-INS-009 - SDS-CON-INS-004 - SDS-CON-INS-005 - SDS-CON-INS-003 . SDS-CON-INS-017 - SDS-CON-INS-007 - SDS-CON-INS-015 - Modelo-101 - Modelo-105. Faltando al cumplimiento del requisito numeral 7.5.2 c) de la norma ISO9001:2015</p>		<p>X</p>

<p>8.1 Planificación y control operacional</p> <p>La empresa tiene que realizar una planificación, implantación y control de todos los procesos necesarios para cumplir con los requisitos que establece la provisión de servicios y productos.</p> <p>Literales a), b), c) d), e)</p>	<p>En verificación de productos y servicios, la cual fue determinada dentro de la caracterización del proceso, con el fin de definir si son conformes a los requisitos previstos, se verificaron los siguientes criterios:</p> <p>La caracterización del proceso identifica los proveedores de entradas sus actividades, así como las salidas; de esta forma obtener una descripción del producto final, la cual está establecida dentro de la misma.</p> <p>Entre los productos se encuentra el Manual de Contratación, los contratos y convenios legalizados y publicados de acuerdo a la modalidad de contratación, las certificaciones, actas de liquidación de los convenios y contratos.</p> <p>En la determinación de los recurso se verifica la ejecución en el Plan Anual de Adquisiciones (PAA), en el cual se evidencia la adquisición y ejecución, de acuerdo al recurso humano requerido para la conformidad de los productos y servicios, el cual se encuentra debidamente supervisado mediante informes de ejecución contractual mensualmente.</p> <p>En verificación a los controles el proceso los determina mediante instrumentos como el POGD - Código: SDS-PYC-FT-019 V.13, los cuales contienen la planeación, implementación, control, entre otros para hacer seguimiento y medición del desempeño del proceso con respecto a los productos y servicios ofrecidos. Se encuentra conforme</p>	<p>X</p>	
<p>8.2.1 Comunicación con el cliente</p> <p>En la comunicación que se realiza con los clientes se tiene que incluir:</p> <p>Lietrales a), b) , c), d), e)</p>	<p>En verificación a la comunicación con el cliente externo, el proceso cuenta con las solicitudes de certificación de contratos, e incluye encuesta de satisfacción [https://goo.su/ixVm30], e igualmente para atención PQRSR, se adelanta por medio de la página web en link de transparencia; adicionalmnte entre otras peticiones de cliente externo se encuentra las adelnatadas en la plataforma transaccional SECOPII, las cuales se resuelven en tiempo y atención al cronograma establecido en cada proceso contractual publicado. Se encuentra conforme.</p>	<p>X</p>	
<p>8.5 Producción y provisión del servicio</p> <p>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</p> <p>La empresa tiene que implementar la producción y la provisión del servicio siempre bajo condiciones controladas.</p> <p>Literales a), b) c) , d), e), f), g)</p>	<p>En verificación se evidencia que el proceso cuenta con dos procedimientos: SDS-CON-PR-006- Procedimiento contratación - etapa de ejecución y poscontractual - SDS-CON-PR-001- Procedimiento contratación - etapa precontractual, para la sostenibilidad de los mismos cuenta con un Equipo de trabajo a la fecha de 69 colaboradores, quienes adelantan las actividades definidas, y cuyos productos cuentan con punto de control por intermedio de los informes de supervisión. El proceso cuenta con sistematización de tareas, generación de alertas y técnicas para prevenir errores en las líneas de generación de información, bloqueo de tramitaciones en los sistemas informáticos contando con el seguimiento y control de base de dato entre ellas: Control de Correspondencia - Seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones (PAA) - Base de Seguimiento a Procesos Contractuales - Seguimiento a Liquidación de Contratos, las cuales se encuentran en la Nube SharePoint, con perfil y rol definido; adicionalmente el equipo cuenta con grupos de trabajo definidos por roles de estructuración y validación de la información que se reporta a la plataforma transaccional SECOP II, mitigando las potenciales desviaciones por error humano. En lo que respecta al entorno y la infraestructura para la operación, se evidencian debilidades en los espacios de trabajo no adecuado por hacinamiento lo que permite generar una recomendación.</p>	<p>X</p>	
<p>9.1.1 Generalidades</p> <p>La empresa tiene que establecer:</p> <p>Lireal a), b) y C)</p> <p>La empresa tiene que realizar una evaluación del desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<p>Actualmente la dependencia con el fin de realizar la medición de su proceso, cuenta con una herramienta fundamental: POGD. Respecto al POGD se define una vez al año y se mide trimestralmente, para efectos de monitoreo, se suministró el documento denominado: REPORTE PLAN OPERATIVO DE GESTION Y DESEMPEÑO - Código: SDS-PYC-FT-023, el cual contiene el consolidado anual obtenido respecto a la gestión realizada y permite observar la medición de metas, subactividades e indicadores. para los 4 periodos. Se observa que los resultados del POGD primer trimestre 2022 ya fueron remitidos mediante correo electrónico del 04 de mayo del corriente. Se encuentra conforme.</p>	<p>X</p>	

<p>9.1.2 Satisfacción del cliente</p> <p>La empresa tiene que realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen todas las necesidades y las expectativas. La empresa tiene que determinar los métodos para conseguir, realizar el seguimiento y revisar la información.</p>	<p>En verificación el proceso cuenta con la expedición de certificaciones mediante Formato de Certificación de Contratos - SDS-CON-FT-053 y Planilla de control entrega de certificaciones SDS-CON-FT-054, de acuerdo a lo anterior el proceso gestiona la encuesta de percepción del cliente, sondeando la satisfacción de la expedición de certificaciones, https://goo.su/ZcYp</p> <p>Se encuentra Conforme. Con recomendaciones.</p>	X	
<p>9.1.3 Análisis y evaluación</p> <p>La empresa tiene que analizar y realizar una evaluación de los datos y la información apropiada que surge de realizar el seguimiento y la medición.</p> <p>Los resultados del análisis tienen que utilizarse para realizar la evaluación:</p> <p>Literales: Literales a), b) c), d), e), f), g)</p>	<p>En verificación a la conformidad de los productos y servicios, a los instrumentos para realizar la medición del proceso, se cuenta el POGD, en el cual se registra, analiza y hace seguimiento a los resultados de la medición en la hoja de vida de cada indicador, en el se evidencia el seguimiento de los indicadores de medición con índices independientes para cada Meta, registrando 3 metas para la vigencia, con sus respectivas subactividades e indicadores, arrojando un índice de cumplimiento a la Meta No.1 del 31%, Meta No. 2 del 25% y Meta No. 3 del 52%. En verificación al índice de percepción del cliente, solo se cuenta con una para el caso del producto: Certificaciones. Sin embargo es recomendable se amplie a más productos del proceso</p>	X	
<p>10.2. No conformidad y acción correctiva</p> <p>En el momento en el que se produce una no conformidad, incluyendo las que se originen por quejas</p> <p>10.3. Mejora continua</p> <p>10.3 Mejora continua</p> <p>La empresa tiene que mejorar de forma continua la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015.</p>	<p>En verificación al Plan de Mejoramiento, se consulta la plataforma ISOLUCION; observando que se encuentran abiertas 2 No Conformidades: numeradas: No. 2573 - No. 2412, las cuales se encuentran en desarrollo y dentro de los tiempos establecidos.</p> <p>Adicionalmente se encuentran 3 acciones para abordar el riesgo numeradas:</p> <p>No. 2420: pese a las acciones adelantadas por el proceso, no han sido suficientes para proceder a su cierre, encontrándose vencida desde el mes de noviembre de 2021.</p> <p>En cuanto a las acciones No. 2586 y No. 2588 Evidencian encontrarse en trámite y dentro del término establecido para su cumplimiento.</p> <p>De acuerdo a lo observado, se evidencia incumplimiento en la actividad planeada No. 2420, frente a las acciones de mejoramiento propuestas por el proceso de Gestión Contractual, que deben ser abordadas con eficiencia; incumpliendo el numeral 10.2.1 literal d) verificar la eficacia de las acciones tomadas.</p>		X
<p>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</p> <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;b) 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;b) la manera de:</p> <p>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>			
<p>En verificación y consulta a la MATRIZ DOFA obtenido del repositorio de ISOLUCION y atado a la caracterización del proceso, dicho documento fue actualizado el día 19 Abril del 2021, sin embargo, se evidencia que la matriz DOFA se encuentra desactualizada, toda vez que en las FORTALEZAS, se destacan normas de creación del Comité de Contratación, las cuales se encuentran derogadas por la Resolución 462 del 01 de abril de 202; consecuente con lo anterior se deriva un riesgo potencial, toda vez que existe una debilidad en cuanto al cumplimiento del requisito numeral 4.1 de la norma ISO9001:2015 por tal motivo, se hace necesario: 1. Actualizar, formalizar, aprobar y publicar la nueva versión de la matriz, 2. Realizar seguimiento y mejora de la misma con cierta periodicidad y 3. Socializar la matriz aprobada a todo el equipo de trabajo.</p>			

En verificación a la construcción del análisis del contexto interno y externo, la construcción del Mapa de Riesgos, se evidencia la necesidad de optimizar los riesgos y controles, en lo que respecta a la Validación de las Pólizas, de tal suerte que permitan con certeza y confiabilidad, lo que comprende la verificación de su autenticidad, las coberturas y montos, lo que genera un potencial y posibilidad de afectación reputacional por la ausencia de validación de las garantías contractuales, comoquiera que existe una debilidad en lo que respecta al cumplimiento del requisito Literal f) Numeral 4.4.1 de la Norma ISO 9001-2015,

CONCLUSIONES

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

Se destaca la disponibilidad del equipo de trabajo, frente a los requerimientos elevados lo que permite evidenciar el compromiso frente a la cultura del auto control.

El equipo de trabajo del proceso evidenció conocimiento de estructura organizacional y su contexto, entiende las necesidades y expectativas de las partes interesadas, determina las entradas requeridas y las salidas esperadas, planifica las acciones para abordar los riesgos e igualmente determina los recursos financieros, físicos y tecnológicos que son necesarios para el mantenimiento del sistema de Gestión de Calidad; realiza el ejercicios de percepción del cliente, considera los resultados de la evaluación con el fin de determinar si existen oportunidades de mejora para el proceso

El desarrollo de la auditoría se adelantó conforme los tiempos establecidos en el cronograma sin presentar desviaciones.

Es recomendable que el proceso adelante las gestiones tendientes a escalar la criticidad del hacinamiento y mejoramiento de la infraestructura.

Es de sugerir al proceso ampliar la cobertura de encuesta de percepción del cliente, sondeando otros productos y/o servicios

Es necesario que el proceso optimice la Implementación acciones que contribuyan a la política de mejora normativa, realizando la actualización de la normatividad vigente de manera recurrente.

Revisado gestor de calidad OCI: MONICA ULLOA MAZ

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:	FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:
GILBERTO POVEDA VILLALBA	
NOMBRES Y APELLIDOS EQUIPO AUDITOR:	FIRMA DEL EQUIPO AUDITOR:
N/A	
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:	FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:
OLGA LUCIA VARGAS COBOS	