




 <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: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

Proceso: Gestión del Conocimiento e innovación
Líder del Proceso: Cristina de los Ángeles Losada Forero
Auditor Líder: Lady Dahiana Tibaduiza Chaparro
Equipo Auditor: N/A
Fecha de Ejecución Auditoría: 3 al 31 de julio de 2023
<b>ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA</b>
<b>OBJETIVO:</b> Verificar la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad atendiendo a lo establecido en la norma ISO 9001:2015, para el proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación en la Secretaría Distrital de Salud.
<b>ALCANCE: Desde:</b> la verificación y cumplimiento de la planificación, la determinación del contexto estratégico, riesgos, controles, métodos y recursos en el proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación, así como la verificación de ejecución de planes, proyectos y actividades para el cumplimiento de objetivos y competencias asignadas. <b>Hasta:</b> la verificación de la evaluación y mejora continua del proceso
<b>CRITERIOS:</b> Para el desarrollo de la auditoria se tendrá en cuenta la Norma ISO 9001:2015 así como el conjunto de procedimientos, políticas, riesgos y controles establecidos para el proceso de gestión del conocimiento e innovación.  De igual manera para el Desarrollo de la Auditoria se procederá a la verificación por muestreo, visitas de campo, entrevistas, solicitud de información y demás instrumentos que se consideren pertinentes para el desarrollo de la presente auditoria.
<b>LIMITACIONES:</b> N/A.
<b>METODOLOGÍA UTILIZADA:</b> Se basó a partir del análisis de la información allegada por el proceso auditado durante el periodo estipulado en el Plan de Auditoria, así como las verificaciones realizadas en las mesas de trabajo programadas.
<b>RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS PREVIAS:</b> Se revisó el informe de la auditoría realizada en diciembre 2022 al proceso de Gestión de Conocimiento e Innovación, evidenciando como resultado una acción para abordar riesgos relacionada con el inventario del material de la Biblioteca de la SDS. Es importante anotar que en la auditoria del 2022 se tomó una muestra diferente a la de esta vigencia.



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.Contexto de la Organización 4.1 Comprensión de la Organización y su contexto	El proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación debe determinar las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito direccionamiento estratégico, que afectan la capacidad para lograr sus resultados previstos en el SGC.  <u>No Conformidad</u>  Revisada la matriz de partes interesadas, no se evidenció la identificación del Centro Distrital de Educación e Investigación en Salud (CDEIS), incumpliendo el numeral 4.1 de la norma ISO 9001:2015.		X
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Revisada la matriz de partes interesadas y la matriz DOFA del proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación, no se evidenció la identificación del Centro Distrital de Educación e Investigación en Salud (CDEIS), incumpliendo el numeral 4.2 de la norma ISO 9001:2015.		X

 <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: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				


<p>4.3 Determinación del Alcance del Sistema del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>El proceso identifica las salidas, las partes interesadas y productos del proceso, sin embargo, es importante que se encuentre disponible y documento todos los productos y servicios que se desarrollan en la operación del mismo.</p> <p><u>No Conformidad</u></p> <p>En las mesas de trabajo realizadas el 18 y 21 de julio de 2023 y con el fin de verificar la planeación del proceso, se evidenció que, el (CDEIS) no se encuentra en la caracterización del proceso de Gestión del conocimiento e Innovación, incumpliendo lo descrito en el numeral 4.3 de la norma ISO 9001:2015.</p>		<p>X</p>
<p>4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos</p> <p>4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC con sus procesos necesarios e interacciones de acuerdo con los requisitos de la norma</p> <p>4.4.2 Cuando sea necesario la organización debe: a) mantener la información documentada para apoyar la operación de los procesos.</p>	<p>El proceso manifiesta que el CDEIS desde su creación está bajo la subordinación de la Subsecretaria de Planeación y Gestión sectorial que tiene a cargo los procesos de gestión del conocimiento según lo establecido por el Decreto 507 de 2013 en los siguientes términos “Ejercer la función de rectoría del proceso de gestión de conocimiento del Sector Salud para Bogotá D.C.”; por otra parte en el artículo 33 numerales 1 y 2 que corresponden a las funciones de la Subsecretaria de Planeación y Gestión Sectorial estas se asocian al CDEIS y en el artículo 34 numerales 1 y 3 que corresponden a las funciones de la Dirección de Planeación Sectorial estas son complementarias al CDEIS. Teniendo en cuenta lo mencionado por el proceso, se confirma que el proceso no ha realizado los cambios necesarios para asegurar el logro de los resultados del proceso.</p> <p><u>No Conformidad</u></p> <p>En la auditoría realizada al proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación, se pudo evidenciar las actividades relacionadas con la gestión que están a cargo de la Dirección de Planeación Sectorial, dan cumplimiento a los requisitos establecidos para la integración al Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, sin embargo, hay actividades que bajo el marco de la ejecución de las funciones atribuidas en el Acuerdo No. 645 de 2016 a cargo del Centro Distrital de Educación e Investigación en Salud, no se pudo constatar la integración de dicho centro al Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, dando incumplimiento al numeral 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos.</p> <p><u>No Conformidad</u></p> <p>Según las mesas de trabajo realizadas el 18 y 21 de julio de 2023, se solicitó al proceso informar bajo qué acto administrativo fue creado el CDEIS, en respuesta el proceso informa, que “A través del Acuerdo No. 645 de 2016, por el cual se adopta El Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2016 - 2020 “Bogotá Mejor Para Todos”... sin embargo, si bien se ordena a través de esta línea de acción crear una plataforma de formación, educación continua e investigación, dirigida</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: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>				

	a los colaboradores del sector salud, a la fecha no hay evidencia objetiva que permita identificar su creación y/u operación incumpliendo el numeral 4.4.2 literal a) y b) de la norma ISO 9001:2015.		
5. Liderazgo 5.1 Liderazgo y Compromiso	En las verificaciones realizadas por parte del equipo auditor, en donde se comprobó que el CDEIS no hace parte integral del SGC, se evidenció que, la Subsecretaria de Planeación Sectorial, no realizó el direccionamiento e influencia para el acatamiento de la cultura del SGC, comprendiendo que dicha Subsecretaria debe asumir la responsabilidad última sobre los resultados del proceso, incumpliendo el numeral 5.1.1 literal b), c), d), g), i) de la Norma ISO 9001:2015.		X
5.1.2 Enfoque al Cliente	Revisada la Matriz de Respuesta a Auditoria de Calidad realizada por la Oficina de Control Interno al Proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación CDEIS, no se evidenciaron documentos que soportaran los requisitos de los productos y servicios ofrecidos de las 4 líneas de gestión (Educación, Cooperación, Investigación y gestión y movilización del conocimiento, Relación Docencia Servicio, incumpliendo con los descrito en el numeral 5.1.2, literal b) de la norma ISO 9001:2015.		X
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	En la definición de los roles, responsabilidades y autoridades, no fue posible verificar que estas fueran asignadas, comunicadas y sean comprendidas por la organización, incumpliendo el numeral 5.3, literales a) b), c), d) y e) de la norma ISO 9001:2015.		X
6. Planificación 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Se observa que el CDEIS cuenta con el proyecto de inversión 7834 “Programa para la Producción y Uso del Conocimiento en Salud y Bienestar”, gerenciado por la Subsecretaria de Planeación y Gestión Sectorial, y que contiene dos metas: “Diseñar 1 “Política Distrital De Ciencia, Tecnología E Innovación Para La Vida, La Salud Y El Bienestar” En La Ciudad Con La Academia, La Empresa Y La Ciudadanía. (A 2024)” y “Implementar El 100 % De Las Estrategias Necesarias Para El Fortalecimiento Inicial De Un Hospital Por Subred Del Distrito De Acuerdo A Su Nivel De Complejidad, Con La Infraestructura Adecuada Y La Tecnología Necesaria Para La Formación De Talento Humano Para Nuestra Ciudad Con Las Mejores Capacidades, Implementado Además El Enfoque De Atención Primaria En Salud”; derivado de esto no fue posible verificar la conformidad respecto al cumplimiento del aseguramiento y conformidad de las acciones para abordar riesgo y sus oportunidades.  <u>No Conformidad</u>  El proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación tiene identificados dos (2) riesgos de gestión los cuales cuentan con sus respectivos controles, de acuerdo con el contexto interno del proceso y sus partes interesadas, sin embargo, no se observan		X



 <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: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

	<p>riesgos asociados al CDEIS, incumpliendo con el numeral 6.1.1, literales, a), b), c) y d) de la norma ISO 9001:2015.</p>		
6.2. Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos	<p>El proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación planifica y asegura que el sistema de gestión de la calidad con el fin de lograr sus objetivos previstos; mediante el Plan Operativo de Gestión y Desempeño (POGD) y el SEGPLAN.</p> <p>Adicionalmente se evidencia que en la matriz DOFA se presentan 3 oportunidades; 4 amenazas; 12 fortalezas con una 1 estrategia ofensiva y 1 defensiva, 3 debilidades con 1 estrategia de reorientación y 2 de supervivencia y análisis de partes interesadas.</p> <p><u>No Conformidad</u></p> <p>En la verificación de los objetivos de calidad y planificación para lograrlos el proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación no identifica al CDEIS como parte del funcionamiento del mismo proceso, esto generando un incumplimiento de numeral 6.2 de la norma ISO 9001:2015.</p>		X
6.3. Planificación de los cambios	<p>Se evidencia que el proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación no consideró planificar los cambios allegados conforme al Acuerdo No. 645 de 2016, por el cual se adopta El Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2016 - 2020 "Bogotá Mejor Para Todos", el cual está armonizado con el Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021.</p> <p>Dicho Plan Territorial de Salud, en el Pilar 1: Igualdad de calidad de vida; Proyecto estratégico: Investigación científica e innovación al servicio de la salud, numeral 4, establece lo siguiente:</p> <p><i>"4. Centro Distrital de Educación e Investigación en Salud. Mediante esta línea de acción se creará una plataforma de formación, educación continua e investigación, dirigida a los colaboradores del sector salud, con el fin de mantener y mejorar la calidad en la prestación de los servicios y facilitar el desarrollo de investigaciones de interés en salud pública y en gestión de servicios de salud, entre otras actividades"</i></p> <p><u>No Conformidad</u></p> <p>Se evidencia que el proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación no consideró planificar los cambios allegados conforme al Acuerdo No. 645 de 2016, incumpliendo el numeral 6.3 literales a), b) y d) de la norma ISO 9001:2015.</p>		X

 <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: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>				

<p>7.Apoyo 7.1 Recursos 7.1.2 Personas</p>	<p>En la verificación efectuada por parte del equipo auditor al proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación, en lo referente a cómo se contrata el recurso humano que hace parte del CDEIS, el proceso informa que es contratado a través de ordenes de prestación de servicios, presupuestados en el Plan Anual de Adquisiciones del proyecto de Inversión 7834 “Programa para la Producción y Uso del Conocimiento en Salud y Bienestar”, gerenciado por la Subsecretaria de Planeación y Gestión Sectorial.</p>	<p>X</p>	
<p>7.3 Toma de Conciencia</p>	<p>Durante las visitas realizadas por parte del equipo auditor, se evidenció que, el proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación no aseguró que las personas realizan sus trabajos bajo el control de la organización basado en el Sistema de Gestión, referenciado desde el incumplimiento de los requisitos del SGC, incumpliendo el numeral 7.3 literal d) de la norma ISO 9001:2015.</p>		<p>X</p>
<p>7.4 Comunicación</p>	<p>De acuerdo con la verificación efectuada no se evidenció soportes de divulgación de las diferentes actividades que adelanta el CDEIS, de igual manera verificada la información registrada en la página web <a href="http://www.saludcapital.gov.co">www.saludcapital.gov.co</a>&gt;CDEIS se evidenciaron comunicaciones desde las vigencias 2019 y 2020 sin actualizar, por lo que se hace necesario realizar actividades que propendan al suministro de información oportuna y eficiente ante las partes interesadas, incumpliendo el numeral 7.4 de la norma ISO 9001:2015.</p>		<p>X</p>
<p>8.5 Producción y provisión del servicio  8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</p>	<p>Revisado la caracterización del proceso Gestión del conocimiento e Innovación, se evidencia 5 salidas las cuales están relacionados con las funciones del Decreto 507 de 2013, sin embargo, al verificar el procedimiento “SDS-GCI-PR-008 realización de actividades y eventos académicos en el componente de movilización del conocimiento”, se observa que las actividades son realizadas por el Centro Distrital de Educación e Investigación en Salud (CDEIS), pero estas no se encuentran establecidas en la caracterización del proceso de Gestión del conocimiento e Innovación. Por lo anterior, se sugiere al proceso realice un análisis del contexto con el fin de involucrar al CDEIS permitiendo realizar seguimiento y mediciones en cumplimiento a los objetivos del proceso.</p> <p>Se verificó el procedimiento “SDS-GCI-PR-012 Secretaria Técnica del Comité de Ética de la Investigación versión 1”, evidenciando que las actividades programadas se cumplen de acuerdo a lo establecido en el mismo y se encuentran los soportes correspondientes de las actividades realizadas.</p> <p><u>No Conformidad</u></p> <p>No se pudo evidenciar que el CDEIS defina las características de los procesos a producir, los servicios que presta y las</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: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>				

	<p>actividades a desempeñar, incumpliendo con el numeral 8.5.1 de la norma ISO 9001:2015.</p>		
<p>9. Evaluación del Desempeño 9.1. Seguimiento medición análisis y evaluación 9.1.2 Satisfacción del cliente</p>	<p>El equipo auditor realizó verificación al informe de percepción del cliente del proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación, evidenciando que para la vigencia 2022 se realizó el informe en el mes de junio, y el mismo fue evaluado en la auditoria anterior.</p> <p><u>No Conformidad</u></p> <p>El proceso GCI realiza medición de su desempeño mediante el POGD las cuales están acordes a las entradas y salidas del producto, sin embargo, no se evidencio que el CDEIS contará con herramienta para la medición de la Gestión que realiza para el cumplimiento de los objetivos y control de sus actividades, incumpliendo el numeral 9 de la Norma ISO 9001:2015.</p>		X
<p>10. Mejora 10.3 Mejora Continua</p>	<p>Verificadas las acciones de mejora del proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación, no se consideraron las adecuaciones que corresponden a todos los productos y servicios dentro del enfoque de procesos, esto por no tener en cuenta lo originado por el CDEIS, incumpliendo el numeral 10.3 de la Norma ISO 9001:2015.</p>		X



#### 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. Verificado el proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación, se evidenció que el CDEIS, no se encuentra incluido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad a pesar de que se ordena a través del Acuerdo No. 645 del 2016; este proceso no cuenta con una planeación para su integración direccionada desde de la Dirección de Planeación Institucional y Calidad quien administra dicho sistema, lo que posiblemente puede generar una posible desviación sobre la gestión de los recursos, armonización del SGC, inoportunidad en el direccionamiento estratégico, deficiencia en el control de los riesgos, medición de resultados y control sobre su operatividad, entre otros. (Dirección de Planeación Institucional y Calidad)
2. De acuerdo con la verificación realizada en el aplicativo ISOLUCION, se observa que el proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación debe realizar la actualización de los siguientes documentos: SDS-GCI-PRG-001 Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas, SDS-GCI-PL-001 Plan Estratégico de la Biblioteca 2019-2029, SDS-GCI-GUI-002 Guía de Comunidades de Práctica, Redes de Conocimiento y Equipos Transversales, SDS-GCI-MN-001 Procesamiento para la Inscripción a Cursos Virtuales y SDS-GCI-PR-006 Migración de Cursos Virtuales en la Secretaría Distrital de Salud, que no fueron priorizados en la matriz de actualización documental, lo que puede generar el uso de documentos no adecuados ni convenientes para la operación del proceso. (Dirección de Planeación Sectorial)

 <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: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

3. Es necesario que el proceso una vez definidas las características de los productos y servicios desde el CDEIS, verifique la trazabilidad de las acciones de mejora de sus salidas para evitar riesgos de no garantizar la calidad en la entrega de sus productos y servicios (educación, relación docencia servicio, investigación, cooperación, movilización y apropiación social del conocimiento).

#### CONCLUSIONES

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

El proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación debe realizar una apropiación del Sistema de Gestión de Calidad el cual debe estar articulado a los objetivos estratégicos de la Entidad.

Se debe incluir el tema de aprovisionamiento de los productos y servicios descritos en el numeral 8.1, que impactan al tema de formación.

Es importante que el proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación coordine de manera mancomunada con la Dirección de Planeación Institucional y Calidad la integración del CDEIS, con el fin de establecer metodologías, estrategias que permitan la integración e identificación de la información documentada del proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación.

Se resalta la atención prestada por el proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación, mostrando compromiso frente a la verificación de los procedimientos donde se identificaron debilidades que contribuirán a la mejora del proceso.

Es necesario que el proceso de Gestión del Conocimiento evalúe la pertinencia de incluir en el marco del Sistema de Gestión de Calidad documentación relacionada con el diseño y desarrollo de sus actividades, lo anterior teniendo en cuenta las actividades que realiza el CDEIS.

**Revisado gestor de calidad OCI:** Mónica Ulloa

<b>NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:</b>  LADY DAHIANA TIBADUIZA CHAPARRO	<b>FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:</b>  
<b>NOMBRES Y APELLIDOS EQUIPO AUDITOR:</b>  NA	<b>FIRMA DEL EQUIPO AUDITOR:</b>  NA
<b>NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>  OLGA LUCIA VARGAS COBOS	<b>FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>  