

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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 Más / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

Proceso: Política Gerencia Estratégica
Líder del Proceso: Alejandro Gómez López
Auditor Líder: Yessenia Garcia Mejia
Equipo Auditor: N/A
Fecha de Ejecución Auditoría: Diciembre 2023
<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 asegurar que la entidad cumple con los requisitos legales, reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, determinando la eficacia para asegurar que la organización cumpla con los objetivos.
<b>ALCANCE:</b> Desde: El contexto estratégico del proceso frente a la gestión de los riesgos asociados a su naturaleza operacional, seguimiento, medición y controles operativos. Hasta: La autoevaluación y su mejoramiento continuo. Periodo para evaluar: noviembre 2022 a noviembre 2023
<b>CRITERIOS:</b> Para el desarrollo de la Auditoría se tendrá en cuenta el marco normativo, el conjunto de procedimientos, políticas, controles orientados al cumplimiento del proceso, control del riesgo, objetivos y metas que son de su competencia.
<b>LIMITACIONES:</b> Disponer de todas las evidencias solicitadas como parte de la comprobación del cumplimiento de los criterios o requisitos evaluados.
<b>METODOLOGÍA UTILIZADA:</b> Se realizo mesa de trabajo con el fin de verificar información de manera aleatoria con el fin de constatar el cumplimiento de la norma.
<b>RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS PREVIAS:</b> Se revisó el informe de la auditoría realizada en diciembre 2022 al proceso de Política y Gerencia Estratégica, evidenciando como resultado dos acciones para abordar riesgos relacionadas con la debilidad en los controles al seguimiento efectuado de las PQRS emitidas por entes de control y del estamento político del año 2022 de la SDS y adicionalmente no se encuentra un riesgo asociado.

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 4.2 Comprensión de las necesidades de las partes interesadas	El proceso de Política y Gestión Estratégica determino las cuestiones externas e internas que son pertinentes para lograr los resultados previstos para el sistema de gestión de calidad, en este sentido se presentó al grupo auditor el DOFA que se compone de 7 oportunidades, 9 amenazas, 12 fortalezas y 5 debilidades, en las		

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

	<p>cuales se incluyeron el contexto interno y externo incluyendo cuestiones de entornos legales, tecnológicos, competitivo, de mercado, cultural, social y económico. El cual se puede evidenciar en el aplicativo <b><u>Isolucion - documentación-listado maestro de documentos-proceso política y gerencia estratégica – caracterización- matriz DOFA.</u></b> Cumpliendo este numeral de la norma ISO 9001:2015.</p> <p>El proceso cuenta con la matriz de las partes interesadas en la cual se encuentran los productos y servicios que satisfacen los requisitos del cliente y que son pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad. La cual se puede evidenciar en el aplicativo <b><u>Isolucion-documentación-listado maestro de documentos-proceso política y gerencia estratégica – caracterización-matriz de partes interesadas</u></b> Cumpliendo este numeral de la norma ISO 9001:2015.</p>	X	
<b>6. Planificación</b>  6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades  6.2 Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos literal b)	<p>6.1 Las acciones para abordar riesgos pueden ayudar a evitar riesgo, asumir riesgos para perseguir una oportunidad, eliminar la fuente de riesgo, cambiar la probabilidad o las consecuencias, compartir el riesgo o mantener riesgos mediante decisiones informadas.</p> <p>El grupo auditor evidenció que el proceso de Política y Gerencia Estratégica creó una oportunidad de mejora el 19/12/2022 con fecha de compromiso 31/03/2023 cuya actividad fue “<i>actualizar el contexto estratégico mediante la matriz DOFA, teniendo en cuenta la observación de ICONTEC</i>” y que fue cerrada de manera eficaz. Cumpliendo el numeral de la norma</p> <p>6.2. Dentro de los Objetivos de Calidad y planificación, se solicitó al proceso auditado informar cómo se miden los 4 objetivos</p>	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 Más / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

	<p>estratégicos, manifestando que, desde el Despacho, las Subsecretarías son las que dan respuesta al seguimiento del resultado de las metas e indicadores de los proyectos de inversión ante el Comité Directivo de manera mensual (como evidencia el proceso auditado allegó actas de Comités Directivos). Cumpliendo este numeral de la norma ISO 9001:2015.</p>		
<b>8. Operación</b>  8.5 Provisión del Servicio literal a, b y c	<p>8.5 El proceso de Política y Gerencia Estratégica implemento la provisión del servicio bajo condiciones controladas; con el fin de verificar el cumplimiento de este numeral el grupo auditor verificó los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>SDS-PGE-PR-017: <u>DIRIGIR LA IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS</u></b>, se solicitó al proceso auditado informar cuales son las políticas públicas que se aprobaron, con sus respectivo plan de acción y como se adelanta ese seguimiento, a lo que el proceso auditado manifiesta que para el tema de políticas públicas, se encuentra la política de Salud Mental la cual se mostró los impactos negativos generados a raíz de la pandemia y que los cuales se ven reflejados en indicadores de seguimiento de acuerdo con cada una de las etapas que se tuvieron en cuenta en la construcción y diseño de la política. En el diseño de la política, se involucraron las áreas tendrían comprometidos productos en la política de Salud Mental, luego se presentó por parte de Planeación institucional y Calidad al Comité Directivo para su revisión, posteriormente se llevó a CONPES Distrital para su aprobación. Igualmente se encuentra la Política de Ciencia           </li> </ul>	<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 Más / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

	<p>tecnología e innovación, pero esta política quedo como un objetivo dentro de CONPES Distrital en la política Distrital. Como evidencia se encuentra actas de Comité Directivo, con las presentaciones de los seguimientos efectuados a estas políticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El grupo auditor revisó el procedimiento <b><u>SDS-PGE-PR-020: GESTIÓN DE LAS PQRS EMITIDAS POR ENTES DE CONTROL Y DEL ESTAMENTO POLÍTICO</u></b>, del cual se preguntó cuáles son las herramientas que se tienen para el control de las PQRS, el proceso auditado presento cuadro de seguimiento de requerimientos del Consejo y otras entidades (<u>formato SDS-PGE-FT-014 Versión 4</u>), este seguimiento se encuentra soportado con evidencias de su cumplimiento en la herramienta ONEDRIVE la cual contiene los documentos de la trazabilidad y respuesta final a los Entes de control y del Estamento Político.</li> </ul> <p>La herramienta ONEDRIVE contiene denominada "<u>Organismos de Control Público</u>" soporta el procedimiento y almacenamiento la información la cual se encuentra clasificada de acuerdo al tipo de requerimiento.</p> <p>De acuerdo con lo anterior se evidencia Cumpliendo de este numeral de la norma ISO 9001:2015.</p>		
9. Evaluación del desempeño  <b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>	9. El proceso debe realizar el seguimiento de las percepciones de sus clientes del grado en que se cumplen su necesidades y expectativas, determinado el método para realizar el seguimiento y revisar la información; las		



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

(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.

Es importante que dentro de la construcción de la matriz DOFA, el proceso tenga en cuenta las oportunidades y las fortalezas, así como las debilidades y amenazas que son pertinentes para el cumplimiento de los objetivos como Dirección Estratégica, con el fin de lograr los resultados previstos.

### CONCLUSIONES

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

De acuerdo con la verificación realizada al proceso, se evidenció que se da cumplimiento de los requisitos de la norma, los cuales son importantes para el desarrollo de las actividades propias y de la mejora continua del Despacho en su rol de línea estratégica.

El Proceso adelanta controles para realizar el seguimiento a la respuesta a las peticiones atendidas desde el Despacho y que las mismas presenten coherencia, claridad, oportunidad y calidez, frente al cliente interno y externo.

**Revisado gestor de calidad OCI:**

\_\_\_\_\_  
**Mónica Ulloa Maz**

<b>NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:</b> <b>MARTHA YESSSENIA GARCIA MEJIA</b>	<b>FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:</b>
<b>NOMBRES Y APELLIDOS EQUIPO AUDITOR:</b> <b>NA</b>	<b>FIRMA DEL EQUIPO AUDITOR:</b> <b>NA</b>
<b>NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO (E):</b> <b>LYDA ROCIO MANRIQUE GARZON</b>	<b>FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>

- Favor no imprimir el instructivo