

 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: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

Proceso: Asegurar Salud
Líder del Proceso: Yiyola Yamile Peña Rios
Auditor Líder: Yessenia Garcia Mejia
Equipo Auditor : N/A
Fecha de Ejecución Auditoría: 3 al 31 de julio de 2023
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA
OBJETIVO: 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 los requisitos legales, reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, determinando la eficacia para asegurar que la organización cumpla con los objetivos.
ALCANCE: 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.
CRITERIOS: 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.
LIMITACIONES: N/A
METODOLOGÍA UTILIZADA: Se baso 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.
RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS PREVIAS: Se reviso el informe de auditoría realizado del 19 de julio al 25 de agosto de 2022 al proceso Asegurar Salud, evidenciando como resultado 3 productos no conformes relacionados con los numerales 8.1 Planificación y Control Operacional, 10.1 Mejora Generalidades y 10.2 no conformidad y acción correctiva. Adicionalmente se establecieron 4 acciones para abordar riesgos.

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCION DEL HALLAZGO (Describir los aspectos que se encontraron en el transcurso de la auditoria)	CONFORME	NO CONFORME
6. Planificación 6.2. Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos	<p>El proceso de Asegurar Salud cuenta con instrumentos para realizar la planificación de los objetivos de calidad como el Plan Operativo de Gestión de Desempeño, el SEGPLAN, adicional considera el contexto interno y externo, matriz DOFA que presenta 5 oportunidades; 4 amenazas; cuenta con 4 fortalezas con sus respectivas estrategias ofensivas (2) y defensivas (4) y 5 debilidades con 2 estrategias de reorientación y 3 de supervivencia.</p> <p>Se identificaron las necesidades y expectativas de las partes interesadas estableciendo los servicios que son conformes, determinaron los riesgos y oportunidades para asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus objetivos. Se da cumplimiento con el 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: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

7.Apoyo 7.1 Recursos	<p>El proceso cuenta con los recursos necesarios establecidos en el proyecto 7822 “aseguramiento en salud con acceso efectivo Bogotá” para el cumplimiento de sus metas y actividades, igualmente se encuentran definidos los roles y responsabilidades a través de diferentes grupos de trabajo según las actividades establecidas para el cumplimiento del objetivo del proceso, cumpliendo con el numeral.</p>	X	
8.5 Producción y provisión del servicio 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	<p>De acuerdo con la verificación efectuada al POGD en cuanto a la provisión del servicio el proceso Asegurar Salud cuenta con la meta 3 que está relacionada con “<i>Gestionar el 100% de las actividades que fortalecen la administración, inspección, vigilancia y seguimiento del aseguramiento en salud que son competencia del Ente Territorial y que facilitan el acceso a la prestación de los servicios de salud para la población que reside en Bogotá.</i>”, que contiene 5 actividades y 15 subactividades en donde se establecen los productos, evidencias y análisis de las meta, cumpliendo con las características de los servicios que prestan el proceso y las actividades a desempeñar.</p> <p>Se adelantó la verificación de la de la meta 3 Subactividad 3 y 4 relacionadas con “<i>S3 - Gestionar los fallos de tutela de competencia de la Dirección de Aseguramiento y garantía del Derecho a la Salud y demás trámites relacionados (requerimientos de entes de control), que garantice el cumplimiento de la orden judicial, y por ende el acceso efectivo a los servicios de salud del usuario</i>” y “<i>S4 - Realizar acciones especiales de inspección, vigilancia y seguimiento a las EAPB que operan en Bogotá, respecto de problemáticas en el acceso a los servicios de salud</i>”. Dando Cumplimiento a las actividades de seguimiento y medición con el fin de verificar que se cumplan los criterios para el control del proceso, de acuerdo con el literal c del numeral 8.5 control de la provisión de servicios.</p> <p>El proceso entregó como evidencia los seguimientos que se realizan con las diferentes herramientas que permiten controlar la trazabilidad de las actividades propias del proceso como: aplicativo de tutelas, matriz de semaforización de tutelas, cronograma de visitas de IVS A EAPB, matriz seguimiento IVS hallazgos, encuestas de percepción del cliente de IVS. Se da cumplimiento a 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: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

<p>8.7Control de las salidas no conformes</p> <p>8.7.1 La organización debe asegurar de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada</p>	<p>Revisadas las salidas no conformes del proceso Asegurar Salud para el reporte del tercer trimestre 2022, se solicitó la información asociada a la gestión de las problemáticas en el acceso a los servicios de salud, de lo cual se recibió un archivo denominado “soporte cierre de casos”, la cual contenía solo 16 casos de una base de datos de 2985</p> <p>identificados como “<u>numero de problemáticas en el acceso gestionadas, después de los 5 días hábiles</u>, en donde su estado es cerrado; de lo anterior, no se logró evidenciar la gestión que se realiza, para el tratamiento de las salidas no conforme, incumpliendo lo contenido en numeral 8.7.1 literales b) y c).</p>		<p>X</p>
<p>10. Mejora</p> <p>10.2.1 No Conformidad y Acción correctiva</p>	<p>Se realizó verificación al Informe de Auditoría de Sistema de Gestión 2022 realizado por ICONTEC al numeral 4.2 Oportunidades de mejora, quedando establecida para el proceso Asegurar Salud lo siguiente “<u>Teniendo en cuenta que el proceso debe consolidar la información de las diferentes bases de datos distritales para la gestión del aseguramiento y atención en salud de la población asegurada y no asegurada, se beneficiarían del desarrollo de una herramienta de monitoreo en el programa “Power BI”, a fin de monitorear la información en tiempo real y así contribuir a la oportuna toma de decisiones.</u>”, no se evidenciaron acciones que se hayan implementado para controlar y corregir esta oportunidad de mejora, incumpliendo el numeral 10.2.1 de la ISO 9001:2015.</p>		<p>X</p>

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:

 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: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

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. Realizada la verificación al Procedimiento SDS-ASS-PR-014 Inspección, Seguimiento y vigilancia a las EAPB, es importante que el proceso adelante la revisión en lo referente a los tiempos establecidos para la ejecución de cada una de las actividades, ay que actualmente se identificaron variaciones en los tiempos descritos y de los tiempos realidad de la operación, generando un posible riesgo en la gestión operacional del proceso.

2. Revisado el Procedimiento SDS-ASS-PR-014 Inspección, Seguimiento y vigilancia a las EAPB - *Actividades para la inspección, vigilancia seguimiento a las empresas administradores de Planes de Beneficios que operan en el Distrito*, no se evidenciaron actividades relacionadas con el cumplimiento de la Circular externa 001 de 2020, emitida por la Supersalud, "Guía de Auditoria Gaudi", la cual fija un conjunto de orientaciones respecto al ejercicio auditor, que en desarrollo de las funciones de inspección, vigilancia y control deben cumplir la Secretaria de Salud frente a las EAPB, teniendo la necesidad de realizar la actualización o creación de un documento que muestre las actividades realizadas.

3. Revisada la *matriz de hallazgos de IVS - Planes de Mejoramiento*, es importante que la misma permita identificar el seguimiento y evaluación de las acciones propuestas en los planes de mejoramiento.

CONCLUSIONES

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

Es importante que el proceso identifique indicadores que le permitan medir la gestión adicional realizada por los diferentes grupos de trabajo, ya que estos generar un valor agregado para la toma de decisiones.

Se resalta el compromiso y la atención brindadas por parte de la referente de calidad y los grupos de trabajo evaluados.

Revisado gestor de calidad OCI: Mónica Ulloa

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER:

MARTHA YESSENIA GARCÍA MEJÍA

FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:

NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:

OLGA LUCÍA VARGAS COBOS

FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: