




 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: Gestión de Bienes y Servicios
Líder del Proceso: Diana Marcela Acosta Rubio
Auditor Líder: José Gregorio Bueno Hernández
Equipo Auditor: N/A
Fecha de Ejecución Auditoría: 01 al 30 de Septiembre 2023
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA
OBJETIVO: Verificar la conformidad de la norma ISO 9001: 2015 aplicada al proceso de Gestión de Bienes y Servicios.
ALCANCE: Desde: Los principios de planeación y gestión, seguimiento, control, evaluación, verificación, Hasta: El mejoramiento del Sistema de gestión de la calidad dentro del proceso.
CRITERIOS: Norma Técnica ISO 9001:2015
LIMITACIONES: N/A
METODOLOGÍA UTILIZADA: Verificación de conformidad de criterios de la norma, muestra aleatoria de evidencias, verificación de recursos, plataformas tecnológicas, documentos suministrados por los referentes del proceso.
RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS PREVIAS: Verificada la auditoria de la vigencia 2022, se derivaron 4 acciones para abordar los riesgos, las cuales, revisado su tratamiento, 3 de ellas han sido cerradas eficazmente y una se encuentra pendiente de gestión. En términos generales la actualización de la planeación, determinación de requisitos para la conformidad de los servicios, base documental, matriz de riesgos y control sobre la gestión, para la fecha de esta auditoría, se realiza de manera controlada.



NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCION DEL HALLAZGO (Describir los aspectos que se encontraron en el transcurso de la auditoria)	CONFORME	NO CONFORME
6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades	<p>Verificada la matriz de riesgos del proceso de Gestión de Bienes y Servicios, se evidenció la identificación, tratamiento y evaluación de riesgos asociados a los contratos de servicios de transporte, aseo y cafetería de la siguiente manera:</p> <p>Para el servicio de Transporte de la entidad se cuenta con 4 contratos los cuales tienen la identificación de los riesgos asociados a cada uno de ellos en términos administrativos (precontractual y poscontractual) y se realiza seguimiento de manera mensual a través de los informes de gestión por parte cada contratista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transportes Especiales Nueva Era S.A.S. - # contrato 3934185-2022. • Talleres Autorizados S.A. - # contrato 3894370-2022 • Morarci Group S.A.S.- # contrato 92164-2022 • AutoServicio Mecánico S.A.S. # contrato 92165-2022 <p>Para el servicio de transporte se desarrollan puntos de control por parte de los responsables de la coordinación. En cuanto a la operación y administración de los vehículos propios se debe <u>anotar que los controles no se encuentran documentados, lo cual generará una acción para abordar los riesgos.</u></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>Para el servicio de Aseo y Cafetería, en la orden de compra se realiza la identificación de los riesgos asociados a la gestión del contrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> Orden de Compra 110523 Unión Temporal EASYCLEAN Aseo Profesional <p>De esta verificación se identificaron 20 riesgos operativos, administrativos y de gestión; sin embargo, en la matriz de riesgos ni en ningún otro documento del proceso de Gestión de Bienes y Servicios, se nombran los puntos de control.</p> <p>En cuanto al logro de la mejora continua, en el servicio de transporte se encuentra implementado un formulario Google Form, remitido a los funcionarios para la calificación del servicio del cual se adelanta seguimiento mensual a la prestación del servicio.</p> <p>En el servicio de aseo y cafetería, se reciben solicitudes y quejas a través de correo electrónico, las cuales son atendidas directamente por el supervisor del contrato. En verificación de solicitudes y quejas fueron evidenciadas 15 para los meses de julio y agosto, las cuales fueron atendidas oportunamente.</p>		
6.2 objetivo de la calidad y planificación para lograrlos	<p>En cuanto al cumplimiento de los objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, los servicios de transporte, aseo y cafetería cuentan con la asignación de las funciones y niveles pertinentes para el cumplimiento de la prestación del servicio. En este sentido se realiza de manera mensual seguimiento a los contratos, tratamiento a los riesgos identificados (informes de gestión, bitácoras, recorridos), seguimiento y revisión a la operación diariamente y comunicación de la planificación. La evaluación de los resultados, del servicio de transporte tanto como aseo y cafetería, presentan algunas deficiencias en el análisis de la información generada, ya que se recopila información de ambos procesos operativos, pero no se analiza de manera periódica para su mejora, <u>lo cual generará una acción para abordar los riesgos.</u></p>	X	
7.1 Recursos	<p>Para la prestación de los servicios de transporte y cafetería, son asignados los recursos para la ejecución de cada uno de los contratos, estos proyectados desde la vigencia 2022 y corresponden a lo siguiente:</p> <p>Recursos financieros</p> <p>Transporte: \$512.011.043 Aseo y Cafetería: \$1.944.020.132,89</p> <p>Personal</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>Transporte: 3 administrativos y 18 conductores Contrato: a demanda – aprox. 20 conductores Aseo y cafetería: 1 administrativo (supervisor) Contrato: 100 operadores y 2 coordinadores.</p> <p>Infraestructura</p> <p>Transporte: vehículos pasajeros - 16, camiones - 2 Aseo y cafetería: grecas 20, Lava brilladoras 20, brilladoras 10, aspiradoras 1, hidrolavadora 2, carros de bebidas 30.</p> <p><u>Mantenimiento</u></p> <p>Se verificaron los controles operativos para los diferentes tipos de mantenimiento (correctivo y preventivo) control registrado en el formato SDS-BYS-FT-034, denominado “Solicitud de mantenimiento preventivo y/o correctivo de vehículos”.</p> <p><u>Mantenimiento:</u> Se cuenta con una herramienta de control la cual tiene semáforo informativo con fecha de vencimiento de cambio de aceite, tecno mecánica, vencimiento de SOAT. De igual manera se lleva en tablero de control de tiempos muertos de cada vehículo en taller y hoja de vida, en la cual se registran las intervenciones realizadas al vehículo y soportes emitidos por el taller.</p> <p><u>Inspecciones:</u> Formato SDS-BYS-FT-079 Inspección de Vehículos: Se evidenció este documento de inspección preoperacional para cada vehículo, el cual debe realizar el conductor diariamente y verificado por el administrador mensualmente.</p> <p><u>Verificación de novedades:</u> las reparaciones de los vehículos son registradas en la hoja de vida de cada vehículo, con fechas, tipo de mantenimiento y/o reparación, fecha de entrada y salida de taller.</p>		
8.1 Planificación y Control Operacional	<p>La determinación de los requisitos para la prestación de los servicios de transporte, aseo y cafetería, dan inicio con el procedimiento SDS-BYS-PR-005 “GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS”, el cual describe la adquisición de los servicios, con etapa, pre-contractual, contractual y pos-contractual, en el cual se describen las necesidades y el diagnóstico de los servicios a prestar.</p> <p>Para el cumplimiento y desarrollo de los servicios, en el caso de transporte (programación, mantenimientos, satisfacción, etc...), se encuentran establecidos formatos e instrumentos de seguimiento y control, en donde se realizan verificaciones diarias y mensuales de acuerdo a sus características. Sin embargo, se evidencia que existen controles que no están documentados.</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>Para el control documental se cuenta con los siguientes formatos y lineamientos para la prestación del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SDS-BYS-INS-051 Solicitud asignación del servicio de transporte • SDS-BYS-FT-082 Solicitud de servicios de transporte • SDS-BYS-INS-051 Solicitud y asignación del servicio de transporte <p>En el caso de aseo y cafetería, se evidenció que las actividades realizadas cuentan con instructivos desarrollados por la empresa UNION TEMPORAL EASY CLEAN ASEO PROFESIONAL y proveen la documentación de cada actividad que se ejecuta dentro de las instalaciones de la SDS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructivo de aseo, cafetería, mantenimiento, y jardinería. • Instructivo de lavado de Baños • Instructivo de manejo seguro de sustancias químicas • Instructivo dilución de sustancias químicas • Instructivo de lavado de manos para la prevención del covid-19 • Instructivo uso eficiente y ahorro de papel • Uso eficiente y ahorro de energía en contratos <p>Se referencian actividades operativas en cada uno de los instructivos, sin embargo, no existe una planeación de la operación diaria, semanal o mensual sobre la ejecución.</p> <p>En cuanto a la atención de la demanda de servicios, se evidenció que, la solicitud de los servicios se realiza a través de correo electrónico y son atendidos por el supervisor de manera permanente, dejando trazabilidad de cada uno de ellos hasta la prestación del mismo.</p> <p>Control Operacional</p> <p><u>Transporte</u></p> <p>Frente a la documentación que evidencia y soporta la operación, en el caso del servicio de transporte se encontró que, existen registros suficientes de la operación de manera diaria, semanal y mensual, con informes de gestión mensual, semestral y anual; sin embargo, se identifica que la descripción de los servicios, políticas, responsabilidades y autoridad, periodicidad de mediciones, indicadores, estadísticas y la disponibilidad de los servicios, <u>no se encuentran registradas en documentos del sistema de gestión de la calidad.</u></p> <p>En cuanto a puntos de control operacional al mantenimiento, se evidenciaron registros en los formatos SDS-BYS-FT-079 Inspección de</p>		
--	---	--	--

 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>Vehículos, para el control de combustible, se evidenció el acceso a la plataforma SHELL-MOL, en donde se registra por parte de la empresa proveedora de combustible, el registro de tanqueo de cada vehículo por día y control documental de recibos emitidos por estación de servicio del cargue de combustible. Respecto a seguros y certificados técnicos de vehículos, éstas son controladas a través de una plantilla en Excel con alertas en semáforo sobre su vencimiento.</p> <p><u>Aseo y Cafetería</u></p> <p>En el caso de aseo y cafetería se evidencia el registro de actas de reuniones, ejecución financiera del contrato, informes semanales, entrega de maquinaria y dotación, registro de personal y protocolos; en cuanto al registro de inspecciones aleatorias semanales, no son documentadas en sitio, de igual manera se evidenció que el control de personal diario, faltantes y reemplazos, existe registro de los datos, confirmado en la mesa de trabajo realizada el 18 de septiembre obteniendo datos puntuales de dicha información.</p>		
9.1 Seguimiento, medición y análisis	<p>En cuanto al seguimiento, medición y análisis, en el servicio de transporte se realizan varias mediciones respecto a la prestación de cada uno de los servicios, de igual manera se realizan mediciones diarias de la sostenibilidad operativa, como lo es el número de recorridos diarios, índice de solicitudes diarias, número de solicitudes por dependencia, entre otros.</p> <p>En cuanto al análisis de este servicio, la oficina de control interno realiza mensualmente la verificación de las actividades de transporte, relacionada con consumos y gastos y de manera trimestral se presenta un informe consolidado de resultados de evaluación, esto de acuerdo al cumplimiento sobre el Informe de Austeridad del Gasto de la Entidad; para lo anterior el área de transportes, realiza la compilación de información para ser analizada y luego reportada a la OCI.</p> <p>En el servicio de aseo y cafetería, se realiza un informe mensual de seguimiento a la gestión del contrato de cafetería, en donde se reporta la información relacionada con costo total de operarios y supervisores, insumos de aseo y cafetería, elementos y maquinaria, servicios especiales de jardinería y el valor de las horas extras, de las cuales se generan dos facturas, una por el Complejo Hospitalario San Juan de Dios ya que sus recursos son por el proyecto de inversión 7911 y otra por gastos de funcionamiento de la orden de servicio.</p>	X	
10. mejora	Revisada la plataforma ISOLUCION, se evidencia 28 acciones distribuidas como 15 Acciones para Abordar los Riegos y 13 No		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				

No conformidades y acciones correctivas	<p>Conformidades, de las cuales 16 se encuentran vencidas; estas acciones no fueron cerradas en los tiempos establecidos dentro de cada plan de mejoramiento derivado de las auditorías realizadas desde la oficina de control interno.</p> <p><u>No conformidad</u></p> <p>Revisado el aplicativo ISOLUCION, se observan 11 no conformidades sin cierre eficaz en estado vencido, con número 2676, 2765, 2770, 2769, 2767, 2763, 2761, 2759, 2758, 2756 y 2755, con fechas de cumplimiento del mes de diciembre del 2022 y enero a julio del 2023, incumpliendo los tiempos establecidos a través de los planes de mejoramiento derivados de auditoría; De acuerdo a esto, se evidencia incumplimiento en las actividades planeadas desde la subdirección de Bienes y Servicios a las acciones de mejoramiento que deben ser abordadas frente a las consecuencias, incumpliendo el numeral 10.2.1 literal d) revisar la eficacia de cualquiera acción correctiva tomada;</p>		
---	--	--	--

<p align="center">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) aumentar los efectos deseables;</p> <p>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) 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 la verificación de los riesgos operativos del servicio de transporte aseo y cafetería de la Subdirección de Bienes y Servicios, fueron evidenciados controles (mantenimiento, vencimiento de pólizas, planillas operativas, cargue de combustible, planillas de reemplazo, control de actividades, entre otros) de los cuales solo tiene conocimiento el personal encargado, por lo que se hace necesario realizar la documentación dentro del SGC; de igual manera, es necesario hacer visible la documentación que hace parte de cada uno de los servicios contemplando que el proceso debe asegurar que su operación logre los resultados previstos y prevenir o reducir los efectos no deseados.</p>
--

<p align="center">CONCLUSIONES</p> <p align="center">(Describir los aspectos positivos y el alcance relevante del proceso de auditoría de calidad).</p>
--

<p>Desde la Subdirección de Bienes y Servicios, se resalta el buen aprovisionamiento de los servicios de transporte, aseo y cafetería, los cuales a la fecha tiene operación en condiciones normales y ejecución de las actividades operacionales diarias controladas en términos estandarizados.</p>

<p>El personal que realiza las actividades de control de los servicios de transporte, aseo y cafetería, ejecutan controles que no se encuentran documentados, es importante que el proceso realice monitoreo de las actividades y sean documentadas y registradas de manera oportuna por el personal operativo, dejando trazabilidad, medición y análisis.</p>
--

<p>Los servicios muestran un monitoreo constante por parte de los encargados, muestran diligencia en la operación y organización con enfoque a cliente, dando cumplimiento a las actividades programadas, sin embargo, es importante</p>
--

 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				

que se realicen mediciones y se proyecten mejoras sobre los servicios de manera inmediata con los proveedores y las mediciones que se realizan, sean incluidas en los informes de percepción y satisfacción del cliente.

Revisado gestor de calidad OCI: _____
 Mónica Marcela Ulloa Maz

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER: José Gregorio Bueno Hernández	FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: Olga Lucia Vargas Cobos	FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: