

 <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			
	<b>INFORME DE AUDITORIA SGC</b>			
	Código:	SDS-ESC-FT-012	Versión:	

Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos

Proceso: Gestión Contractual
Líder del Proceso: Katty Jhoana Rodríguez Lozano
Auditor Líder: Gilberto Poveda Villalba
Equipo Auditor: N/A
Fecha de Ejecución Auditoría: 01 de septiembre de 2024 - 30 de septiembre de 2024
<b>ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA</b>
OBJETIVO: 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 verificará y evaluarán 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 transcurso de la auditoria
METODOLOGÍA UTILIZADA: Muestreo representativo de los documentos del proceso y registros, verificación del aplicativo Isolucion
RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS PREVIAS: En vigencia 2023 se presenta una acción para abordar riesgo por potencial afectación al numeral 7.5.2.

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCION DEL HALLAZGO (Describir los aspectos que se encontraron en el transcurso de la auditoria)	CONFORME	NO CONFORME
6.2.2 Al planificar la forma de lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe establecer:  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>En evaluación al SGC el proceso planifica en el logro de sus objetivos, se verifica la caracterización del proceso de Gestión Contractual Código: SDS-CON-CAR- 001, se observa que en la estructuración se contemplan las funciones descritas en el Decreto Distrital 507 de 2013, modificado por el Decreto 201 del 31 de mayo de 2023, si bien se cuenta con el requisito cuya última actualización se gestó al 25 de agosto de 2021, es importante ajustarla de acuerdo al dinamismo normativo – como es el caso de la Circular 006 de 2023 de CCE que establece “<i>Cerrar los expedientes electrónicos de los contratos</i>” concluyendo que el proceso no solo va hasta la liquidación del contrato sino hasta el Cierre del Expediente – situación que genera un riesgo a no incluir esta actividad, afectando potencialmente el objetivo del proceso en su etapa poscontractual. Esto no sería una APAR</p> <p>Para la consecución de los objetivos, se cuenta con los recursos financieros para el desarrollo de las actividades del Proceso de Gestión Contractual se generan de la siguiente fuente: Proyecto de inversión número: 7824 - Desarrollo Institucional y Dignificación del Talento Humano.</p> <p>En la planeación se observa la estructuración del Plan Anual de Adquisiciones (PAA), en el que se detalla los recursos asignados, y su planificación se adelanta para la adquisición de los bienes, recurso humano y servicios en la vigencia 2023-2024, a la fecha del ejercicio auditor, se encuentra a su última versión #25 a fecha 09 de septiembre de 2024. Enmarcado dentro de los objetivos de la Entidad con criterios de eficiencia y eficacia, para desarrollar las acciones delegadas a la</p>	<b>X</b>	

 <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>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. A su vez el proceso cuenta con la Matriz de partes interesadas Código: SDS-PYC-FT-041, que 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. Se encuentra conforme.</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 la evaluación a las actividades orientadas a identificar, analizar e implementar los cambios realizados en los procesos o actividades, midiendo su impacto y los recursos necesarios para lograrlo, se verifican los procedimientos, para el caso etapa precontractual, etapa de ejecución o contractual y poscontractual actualizados: el 6 de mayo de 2024, se actualiza estudios de mercado, estudios de sector, lineamientos y formatos incluido el manual de contratación, en plataforma SOLUCION; sin embargo se evidencia que algunos documentos datan del 2020, frente a lo cual es importante evidenciar que los mismo no son objeto de actualización pese a que se encuentran de acuerdo al procedimiento en obsolescencia; se genera una recomendación a efecto que se revalué su pertinencia planificando la periodicidad de revisión; atendiendo lo establecido en el Lineamiento - SDS-PYC-LN-001 control documental del sistema de gestión de calidad de la SDS y el procedimiento: creación, actualización y obsolescencia de documentos del SGC - SDS-PYC-PR-001. Encontrándose conforme el requisito.</p>	<p><b>X</b></p>	
<p>7.3 Toma de Conciencia</p> <p>La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia</p> <p>c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;</p>	<p>Al evaluar como el proceso propende por la sostenibilidad del SGC, evidencia la actualización a 43 documentos dentro del alcance del presente ejercicio auditor, lo adelanta mediante la comunicación interna e identifica, que se trasmite e interactúa por medio del correo institucional, las actualizaciones al SGC de los procedimientos, manuales formatos e instructivos entre otros, capacitaciones vía plataforma TEAM de las novedades, e igualmente se cuenta con el sistema de información interno de comunicación, que contiene la información documentada del SGC en la plataforma ISOLUCION, como canal de publicidad, conocimiento y acceso continuo . Adicionalmente presta la asistencia técnica e implementa las acciones para el fortalecimiento de la cultura del MIPG y el SGC. Se encuentra conforme.</p>	<p><b>X</b></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 Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos				

7.5.2. Creación y Actualización	<p>Al observar la información documentada que se encuentra disponible y accesible para su consulta, se logra observar que si bien el proceso de manera recurrente efectúa actualizaciones, también lo es que hay algunos documentos que no gozan de la misma atención en el aplicativo de gestión documental ISOLUCION se evidenció que el proceso tiene publicada la información referente al proceso, pero existiendo documentos con información que es determinante para la eficacia de la Gestión de Calidad del proceso, en los cuales se encontraron documentos desactualizados y/u potencialmente obsoletos como:</p> <p>SDS-CON-CAR-001 GESTIÓN CONTRACTUAL</p> <p>SDS-CON-FT-084 FORMATO RELACION DE CONTRATOS DE PS. PERSONA NATURAL</p> <p>SDS-CON-FT-025 APROBACIÓN DE GARANTIAS</p> <p>SDS-CON-FT-085 FORMATO RELACION DE CONTRATOS DE PS. PERSONA JURIDICA</p> <p>SDS-CON-FT-086 FORMATO RELACION DE CONTRATOS DE PS. CONSORCIO - UNION TEMPORAL</p> <p>SDS-CON-FT-005 ACTA DE INICIO</p> <p>SDS-CON-LN-002 LINEAMIENTO PARA LA ELABORACION DE CONTRATOS Y CONVENIOS</p> <p>SDS-CON-INS-006 PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN – PERSONAS NATURALES</p> <p>Si bien se observa que el proceso cuenta con la información documentada requerida por el SGC y por la norma, no se evidencia información documentada de origen externo, o de documentos elaborados por entes externos a la entidad pero que inciden en la ejecución de los procesos y procedimientos que amerita identificarse como necesarios para la operación; modulo que se observa vacío.</p> <p>Sin embargo, el proceso, mediante planificación establece la verificación de la información documentada, y establece la no necesidad de actualizar los documentos, pese a ello es necesario que se fortalezca la verificación periódica previo diagnóstico de inventario documental y la socialización de los documentos creados, actualizados o dados por obsolescencia, de conformidad a lo establecido en el procedimiento SDS-PYC-PR-001. Se encuentra conforme.</p>	<b>X</b>	
---------------------------------	--	----------	--

 <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>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 validación de los productos y servicios, determinados 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; para obtener una descripción del producto final, la cual está establecida dentro de la misma; sin embargo, se evidencia que requiere de actualización previa validación.</p> <p>Entre los productos se encuentra el Manual de Contratación con fecha de actualización del 31/07/2024 en el marco de la presente auditoría, donde se establecen los diferentes criterios para adelantar la gestión, los contratos y convenios legalizados, publicados de acuerdo con la modalidad de contratación, las certificaciones, actas de liquidación de los convenios y contratos, debidamente programados en instrumentos como el PAA – POGD, instrumentos que gozan de publicidad.</p> <p>En la determinación de los recursos se verifica la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones (PAA) en su última versión #25, en el cual se evidencia la adquisición y ejecución, de acuerdo al recurso humano requerido para la conformidad de los productos y servicios, y cuyo control se ejerce mediante la supervisión, evidenciado dicho seguimiento en informes de ejecución contractual mensual o trimestral según el caso y en fuentes externas de consulta como SECOP II; cuyo seguimiento y control se ejerce a su vez mediante publicación de “informe de transparencia y acceso a la información pública”.</p> <p>Se observan igualmente controles en el proceso y se determina mediante instrumentos como el POGD - Código: SDS-PYC-FT-019 V.13, en su último reporte el 11 de julio de 2024 PYC, los cuales contienen la planeación, programación, 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><b>X</b></p>	
<p>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</p> <p>La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información</p>	<p>En la verificación, el proceso cuenta con instrumentos de seguimiento y control cuando dichos cambios se pretendan hacer de acuerdo al seguimiento programado, tales instrumentos como el POGD, en el cual se planifica realizar la actualización de la normatividad y sus acciones contribuyan a la Política de Mejora Normativa, igualmente se programa la actualización a la Gestión Documental del proceso y a su vez el seguimiento y actualización a la Matriz de Riesgos cuyo última actualización data del 19 de agosto de 2022 y de Partes interesadas. Es importante tener de presente que el dinamismo normativo es relevante para el presente requisito, lo cual es recomendable una mayor atención, al listado maestro del normograma tanto la inclusión</p>	<p><b>X</b></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>	

Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos

<p>documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.</p>	<p>como exclusión normativa – la utilización del módulo de Listado maestro de documentos externos, y la actualización en cuanto a la identificación, clasificación y tipificación de nuevos riesgos. Encontrándose conforme.</p>		
<p>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</p> <p>8.4.1 La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.</p> <p>La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente</p>	<p>En la verificación adelantada, se identifica como el proceso valida la eficacia de los controles aplicados, para lo cual cuenta con instrumentos como: Reporte Plan Operativo de Gestión y Desempeño para el seguimiento, entre los controles el proceso analiza la percepción del Cliente, efectúa revisión y/o actualización de la matriz de partes interesadas, y genera "Informe consolidado de Percepción del Cliente", participa en las actividades correspondiente a las acciones de entrenamiento y socialización. Respecto a los productos externos, el proceso como administrador de la plataforma SECOP, cuenta con diferentes perfiles que clasifica según su rol, que permita adelantar la gestión con los controles pertinentes; mediante matrices de seguimiento a los supervisores, para garantizar la publicidad de la información generada en los procesos contractuales que dan cuenta de la ejecución los convenios y contratos, que los bienes y servicios se encuentren entregados a satisfacción o que cumplan su función social. Se encuentra conforme.</p>	X	
<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</p>	<p>Se observa que el proceso cuenta con la expedición de certificaciones mediante Formato - 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 y oportunidad de certificaciones, <a href="https://goo.su/ZcYp">https://goo.su/ZcYp</a>.</p> <p>Así mismo se realiza la revisión y/o actualización de la matriz de partes interesadas - ejercicio de percepción del cliente del proceso, se cuenta con tablero de control - y se verifica el informe Consolidado de Percepción del Cliente del proceso.</p> <p>Igualmente se cuenta con canales de comunicación tanto internos como externos para atender PQRD. Se encuentra Conforme.</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 Maz /Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos

revisar información.	la			
10.2. No conformidad y acción correctiva En el momento en el que se produce una no conformidad, incluyendo las que se originen por quejas	10.3. Mejora continua	<p>En verificación a los Planes de Mejoramiento asociados a auditorias de calidad, se consulta la plataforma ISOLUCION, observando que no se encuentran abiertas acciones tendientes a mitigar hallazgos.</p> <p>Como instrumentos de mejora el proceso cuenta con ANÁLISIS DE FACTORES DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO - SDS-PYC-FT-040, que presenta un análisis a las situaciones internas y externas – Análisis y Matriz DOFA – despliegue y alineación de estrategias, los cuales sirven para toma de decisiones.</p>		
10.3 Mejora continua 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.			X	
<b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b> (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.				
<p>En verificación a la caracterización del proceso y frente a los requerimientos y/o cambios normativos, se evidencia la necesidad de actualizarla, en lo que respecta al alcance, en vista de la importancia amerita ajustarla con ocasión a la Circular 006 de 2023 de CCE que establece “Cerrar los expedientes electrónicos de los contratos” concluyendo que el proceso no solo va hasta la liquidación del contrato sino hasta el Cierre del Expediente – situación que genera una situación de riesgo al no incluir esta actividad, afectando potencialmente el objetivo del proceso en su etapa poscontractual.</p>				
<b>CONCLUSIONES</b> (Describir los aspectos positivos y el alcance relevante del proceso de auditoría de calidad ).				

 <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			
	<b>INFORME DE AUDITORIA SGC</b>			
	Código:	SDS-ESC-FT-012	Versión:	

Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos

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 proceso tiene documentada estructura organizacional y su contexto, plasma las necesidades y expectativas de las partes interesadas, determina las entradas requeridas y las salidas esperadas, determina los recursos financieros, físicos y tecnológicos que son necesarios para el mantenimiento del sistema de Gestión de Calidad.

Se sugiere al proceso que, si bien se cuenta con Matriz de Riesgos, es importante que el proceso en ejercicio de su mejora continua identifique clasifique, tipifique de manera constante los riesgos asociados al proceso, establezca los controles respectivos, de acuerdo al dinamismo normativo y las lecciones aprendidas a fin de mitigar los efectos no deseados.

Se recomienda al proceso que, si bien se cuenta con la información requerida por el SGC, no se evidencia información documentada de origen **externo**, o de documentos elaborados por entes externos a la entidad pero que inciden en la ejecución de los procesos y procedimientos que amerita identificarse como necesarios para la operación (modulo ISOLUCION que se observa vacío).

Se sugiere fortalecer la verificación periódica previo diagnóstico de inventario documental y la socialización de los documentos creados, actualizados o dados por obsolescencia, de conformidad a lo establecido en el procedimiento SDS-PYC-PR-001.

Es importante tener de presente que el dinamismo normativo es relevante para la sostenibilidad de la Política de Mejora Normativa, lo cual es recomendable una mayor atención, al listado maestro del normograma tanto la inclusión como exclusión normativa.

Es importante que, en la generación de nuevos documentos creados o existentes, establecer tiempos de repuesta de acuerdo a la subactividad, con el fin de tener mayor control en la oportunidad de respuesta, conocer la realidad del proceso y para la toma acciones.

**Revisado gestor de calidad OCI:** \_\_\_\_\_

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

- Favor no imprimir el instructivo