

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

Proceso: Gestión del Conocimiento e Innovación
Líder del Proceso: Liliana Sofía Cepeda Amaris
Auditor Líder: Oscar Hernando Rojas Suarez
Equipo Auditor: N/A
Fecha de Ejecución Auditoría: Agosto – Septiembre 2024
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA
<p>OBJETIVO:</p> <p>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 y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma, determinando la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos específicos y finalmente identificar las mejoras potenciales del proceso frente al sistema de gestión.</p>
<p>ALCANCE:</p> <p>Desde: El contexto estratégico del proceso frente a la gestión de los riesgos asociados a su naturaleza operacional, la evaluación del desempeño, recursos de seguimiento, medición y controles operativos, gestión del conocimiento, liderazgo, la información y documentada.</p> <p>Hasta: La autoevaluación y su mejoramiento continuo.</p> <p>Periodo a evaluar: julio de 2023 a julio 2024 de 2024.</p>
<p>CRITERIOS:</p> <p>Para el desarrollo de la Auditoría se tendrá en cuenta el marco normativo, los roles, responsabilidades y autoridad del proceso, el conjunto de procedimientos, políticas, controles orientados al cumplimiento del proceso, control del riesgo, objetivos y metas que son de su competencia y la gestión operacional de los recursos asignados.</p>
<p>LIMITACIONES:</p> <p>Debido a las contingencias presentadas con la contratación en la entidad para este periodo se presentó retraso en la fecha terminación de esta auditoría.</p>
<p>METODOLOGÍA UTILIZADA:</p> <p>Verificación de numerales norma ISO 9001 de 2015, entrevistas en campo, muestreo de información entre otros.</p>
<p>RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS PREVIAS:</p> <p>Con el fin de adelantar este informe se verificó el informe de calidad emitido en la vigencia 2023, para validar si se presentaron recurrencias, observando lo siguiente: Diez y seis (16) No conformidades Numerales: 4.1, 4.2, 4.4.1, 4.4.2, 5.1., 5.1.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.3, 7.4, 8.5.1, 9.1, 9.1.2, 10.3, lo anterior teniendo en cuenta la inclusión del CDEIS en el Sistema de Gestión de Calidad y Tres (3) Acciones para Abordar Riesgos relacionadas con la gestión del proceso y su actualización documental, comparado con la vigencia 2024 se observan AAR relacionadas con la inclusión del CDEIS en el SGC.</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 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>				

NUMERAL DE LA ISO 9001: 2015	DESCRIPCION DEL HALLAZGO (Describir los aspectos que se encontraron en el transcurso de la auditoria)	CONFORME	NO CONFORME
<p>Contexto de la organización</p> <p>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto: La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>En verificación en mesas de trabajo y según lo aportado por el proceso, se observa actualización del Contexto Estratégico del Proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación, para la vigencia 2024 a través de la matriz DOFA, no obstante, se observa que aún se encuentra definida dentro de las debilidades la actividad <i>“Articulación de actividades, estrategias y procedimientos con el CDEIS”</i>, lo cual en la verificación realizada en esta auditoria ya se realizó con la inclusión del CDEIS dentro del Sistema de Gestión de Calidad del proceso, lo que puede ser evidenciando en el aplicativo Isolucion, por lo anterior es importante que se actualice teniendo en cuenta las gestiones adelantadas por parte del proceso evitando desviaciones en el Sistema de Gestión de Calidad</p>	<p>X</p>	
<p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</p>	<p>Una vez efectuada la revisión de la información, se evidencia que el Proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación de la SDS realizó actualización de la MATRIZ DE PARTES INTERESADAS el 15 de agosto de 2023, en el formato con código: SDS-PYC-FT-041 V.2, en el cual se incluyen los requisitos a cumplir por su parte (expectativas, mecanismos y frecuencias de seguimiento/revisión) de las siguientes salidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agenda y Mapa del Conocimiento para la salud • Concepto Ético emitido por el Comité de Ética de la Investigación. • Revista de Investigaciones en Seguridad Social en Salud • Catálogo en línea Koha • Repositorio Institucional <p>En la verificación realizada se observa solicitud a la DPIYC de actualización de la MATRIZ DE PARTES INTERESADAS, con fecha del 19/04/2024, sin embargo, no se evidenció el cargue en el aplicativo Isolucion en las verificaciones realizadas en esta auditoría, lo cual puede generar desviaciones en la identificación y actualización de las partes interesadas del CDEIS (Acción para abordar riesgos)</p>	<p>X</p>	
<p>6.1.1 Al hacer una planificación del Sistema de</p>	<p>Verificada la información aportada por el proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación de la SDS, se evidenció que</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>Gestión de la Calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1, los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es ineludible abordar con el objetivo de:</p> <p>a) Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda alcanzar sus resultados previstos. b) Aumentar los efectos deseables. c) Prevenir o reducir efectos no deseados. d) Alcanzar la mejora.</p>	<p>la Subsecretaría de Planeación Sectorial asegura sus resultados previstos por medio del Proyecto 7834: “Formulación programa para la producción y uso del conocimiento en salud y bienestar Bogotá”, que consta de 3 metas de las cuales 2 tienen asignados recursos físicos y financieros para el cumplimiento de las metas propuestas dentro del Plan de Desarrollo 2020 - 2024 “<i>Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI</i>”, mencionado proyecto es ejecutado y supervisado directamente por el CDEIS, el cual hace parte del proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación.</p> <p>Por otra parte, a través del proyecto 7904 “Implementación y fortalecimiento de la Red Distrital de Servicios de Salud “desde el cual se garantiza los recursos para talento humano por prestación de servicios de la Subsecretaria de Planeación Sectorial y la Dirección de Planeación Sectorial en la cual se desarrollan actividades en marco a la Gestión del Conocimiento e Innovación.</p> <p>Adicionalmente por medio del Plan Anual de Adquisiciones para la vigencia 2023 y 2024, se garantizaron los recursos requeridos, para el cumplimiento de los objetivos de las áreas que conforman este proceso.</p> <p>Realizada la verificación de la caracterización del proceso de, se evidenció que se da cumplimiento a las funciones y competencias establecidas en el <i>Decreto 507 de 2013 en su artículo 34. Dirección de Planeación Sectorial. Corresponde a la Dirección de Planeación Sectorial el ejercicio de las siguientes funciones: numeral 5. Ejercer la función de rectoría del proceso de gestión de conocimiento del Sector Salud para Bogotá D.C.</i></p> <p>Por otra parte, el proceso aportó el POGD (Plan Operativo de Gestión y desempeño) de las vigencias 2023 y primer trimestre 2024, en los cuales se observa la planeación de sus actividades para los periodos en mención, también se observan los respectivos reportes al SEGPLAN, lo cual demuestra que se efectuaron las actividades necesarias para la adecuada ejecución las funciones designadas.</p> <p>Lo anteriormente expuesto evidencia el cumplimiento de este numeral de la norma ISO 9001 de 2015.</p>	<p>X</p>	
<p>6.2 Objetivos de calidad y planificación.</p>	<p>En referencia al cumplimiento de los objetivos de calidad y su planificación, se verificó la caracterización del proceso con Código SDS-ASS-CAR-001 actualizada en 17 de junio</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>6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles correspondientes y los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Los objetivos de la calidad deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ser afines con la política de la calidad. b) Ser medibles. c) Considerar los requisitos aplicables. d) Ser acertados para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente. e) Ser objeto de seguimiento. f) Ser comunicados. g) Actualizarse, según convenga. 	<p>de 2024. en su versión 10, en la cual se observa la adecuada relación entre objetivo, proveedores, entradas, actividades establecidas, salidas y responsables.</p> <p>En este documento se describen las entradas y salidas del proceso y la documentación para el desarrollo de las actividades en marco a la Gestión del Conocimiento e Innovación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agenda y Mapa de Conocimiento • Concepto Ético emitido por el Comité de Ética de la Investigación • Un volumen con dos números publicados en la Revista de Investigaciones • Biblioteca SDS • Repositorio Institucional • Laboratorio de Innovación en Salud para Todos 'LISTO' • Fortalecimiento de los procesos de docencia-servicio de la red pública hospitalaria • Fortalecimiento a los procesos de investigación para la salud en el distrito • Observatorio de Investigación del Distrito • Protección de la propiedad intelectual de la entidad • Documentos que se encuentran en Isolucion <p>El proceso demuestra en la formulación del POGD de la vigencia 2023, relación entre los productos y servicios ofrecidos en concordancia de las funciones establecidas normativamente en el Decreto 507 de 2013 en el artículo 34 numeral 5. Ejercer la función de rectoría del proceso de gestión de conocimiento del Sector Salud para Bogotá D.C. demostrando los respectivos seguimientos trimestrales, los cuales fueron aportados por medio de OneDrive para esta auditoría.</p> <p>Verificado el informe SEGPLAN del CDEIS (Proyecto 7834) perteneciente al proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación, se encuentra alineado con las funciones, los productos y servicios ofrecidos, de los cuales se efectúa seguimiento mensual y trimestral a través de instrumentos definidos para este fin institucionalmente.</p> <p>Se evidenció que el proceso consideró los resultados de las actividades desarrolladas en marco a la gestión de la dependencia del año inmediatamente anterior, los cuales fueron contemplados para la planeación de la vigencia 2024.</p>	<p>X</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------	--

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 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>Se evidencia seguimiento con la implementación y operación de Airtable y por medio de planes de trabajo para las vigencias 2023 y 2024 según lo planificado para las siguientes actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobernanza • Desarrollo de la Innovación • Apropiación Social del Conocimiento • Apropiación Social - Biblioteca • Procesos administrativos <p>Se evidenció cumplimiento a este numeral.</p>		
<p>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>	<p>Se realizó mesa de auditoria para la verificación del procedimiento SDS-GCI-PR-012 – Denominado “<i>Secretaría Técnica del Comité de Ética de la Investigación</i>”, procedimiento que fue actualizado el 30 septiembre 2022 y del cual en mesa de trabajo se demostró su adecuado desarrollo con evidencia de las actividades y cumpliendo los términos establecidos según a lo establecido y de acuerdo a lo estipulado en la <i>Resolución 1317 de 2022 de la Secretaría Distrital de Salud, por la cual se crea el Comité de Ética de la Investigación de la Secretaría Distrital de Salud</i>, adicionalmente se verificó su conformación la cual cumple con lo definido en mencionada norma.</p> <p>Con relación a los roles y se desarrollan al interior del proceso GCI, se observa que se encuentra en cabeza del director (Líder del Proceso), en concordancia con lo establecido en el Decreto 507 de 2013 y demostrando seguimiento y evaluación de los resultados para la toma de decisiones, mediante el Plan Operativo de Gestión y Desempeño (PODG) y SEGPLAN.</p>	X	
<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 (véase 4.4). La organización debe considerar:</p>	<p>El proceso determina los cambios presentados para el Sistema de Gestión de Calidad mediante el análisis y la actualización normativa, gestión documental en el aplicativo Isolucion, ajuste y actualización de sus actividades y productos, adecuándose a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La implementación Política de MIPG gestión del conocimiento • Necesidades institucionales del proceso • Funciones del decreto 507 de 2013 “Por el cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C.” 	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>a) El propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias.</p> <p>b) La integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>c) La disponibilidad de recursos.</p> <p>d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de partes interesadas • Plan de Desarrollo Distrital 2024-2028 <p>Se evidenció que la asignación de responsabilidades se realiza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios de planta, por medio de la concertación de compromisos en la EDL (Evaluación de Desempeño Laboral). • Para los contratistas, mediante las obligaciones contractuales establecidas, las cuales son verificadas por el supervisor de cada contrato. <p>Mediante el ejercicio de “Revisión por la Dirección” realizada en la vigencia 2023, se evidenció análisis e identificación de las necesidades del proceso y su adecuada toma de decisiones.</p> <p>Se observa cumplimiento al numeral. 6.3 Planificación y control de cambios.</p>		
<p>7.4 Comunicación</p> <p>La organización tiene que establecer las comunicaciones internas y externas concernientes al Sistema de Gestión de la Calidad, lo que debe incluir:</p> <p>a) Qué comunicar</p> <p>b) Cuándo comunicarlo</p> <p>c) A qué persona comunicárselo</p> <p>d) Cómo realizar la comunicación</p> <p>e) Quién es la persona encargada de realizar la comunicación.</p>	<p>Se evidenció, que el proceso de Gestión del Conocimiento de la SDS, determina sus comunicaciones internas y externas de acuerdo con las directrices emitidas por el líder en concordancia con el cumplimiento de los lineamientos institucionales, los cambios normativos y las necesidades internas del mismo, las cuales tiene como objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar participación de los colaboradores en los espacios de generación, gestión del conocimiento e innovación. • Divulgar el proceso y los resultados de los espacios de generación, gestión del conocimiento e innovación. • Publicar contenidos de las actividades de Ciencia, Tecnología, Investigación e Innovación. <p>Adicionalmente el proceso de GCI identifica que y a quien se le debe comunicar a través del Plan estratégico de comunicaciones SDS-GCI-PL-002 y de acuerdo a las necesidades específicas, pero en su verificación no se observa que se incluya el CDEIS con relación a aspectos de su comunicación. AAR</p> <p>Se evidencio que el proceso gestiona su correspondencia a través de radicación en aplicativo AGILSALUD, evidenciándose el adecuado tramite documental de entrada y salida, tanto interna como externa.</p>	<p>X</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>Con referencia a la actividad de <i>investigaciones y otras publicaciones</i> para las vigencias 2023 y 2024 segundo trimestre se observó cumplimiento de 100% según lo verificado y reportado por parte de la DPIYC en el seguimiento de transparencia.</p>		
<p>8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios. Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:</p> <p>a) Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable. 2) Aquellos considerados necesarios por la organización. 	<p>Efectuada la verificación en mesa de auditoria del procedimiento SDS-GCI-PR-014 – “Laboratorio de Innovación en Salud” se observó que a la fecha este no se encuentra formalizado por medio de acto administrativo (Iniciativa propia del proceso) por medio de la cual se crea el Laboratorio de Innovación en Salud para Todos y se da continuidad a los Laboratorios de Innovación y Co- Creación en salud de la estrategia de Participación Social de la Secretaría Distrital de Salud, lo cual según las evidencias aportadas por el proceso se está tramitando desde la vigencia 2023, por lo que es importante que se concluya su trámite en pro de la mejora continua de este procedimiento y por del proceso..</p>	<p>X</p>	
<p>8.5 Producción y provisión del servicio</p> <p>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio La empresa tiene que implementar la producción y la provisión del servicio siempre bajo condiciones controladas.</p> <p>Las condiciones controladas tienen que incluir, cuando se pueda aplicar:</p>	<p>Se evidenció que el proceso define y mantiene sus condiciones controladas a través de las entradas y salidas establecidas en la caracterización y en su objetivo principal el cual está definido como "<i>Promover y fortalecer la gestión del conocimiento por medio de estrategias que contribuyan a la apropiación social de la ciencia, tecnología, innovación e investigación para la salud, de conformidad con las directrices establecidas en la normatividad vigente.</i>", a través de:</p> <p>SALIDAS DE LA CARACTERIZACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agenda y Mapa de Conocimiento • Concepto Ético emitido por el Comité de Ética de la Investigación • Un volumen con dos números publicados en la Revista de Investigaciones • Biblioteca SDS • Repositorio Institucional • Laboratorio de Innovación en Salud para Todos 'LISTO' 	<p>X</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				

	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento de los procesos de docencia-servicio de la red pública hospitalaria Fortalecimiento a los procesos de investigación para la salud en el distrito Observatorio de Investigación del Distrito Protección de la propiedad intelectual de la entidad Educación Continua al talento humano en salud y a la comunidad <p>ACTIVIDADES DE APOYO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mesa Técnica de gestión del conocimiento Grupos de investigación Semillero de innovación Punto Vive Digital Investigaciones Habla Boletín de investigaciones y cooperación <p>Realizada la verificación de la matriz de POGD de 2023 y segundo trimestre 2024, se cumplimentó actividades propuestas.</p> <p>Adicionalmente el proceso cuenta con mecanismos de seguimiento y evaluación de los resultados de la gestión a través de :</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicadores de la Política MIPG de GCI Seguimiento al POGD Percepción del cliente <p>Lo anterior permite evidenciar que operan bajo condiciones controladas.</p>		
<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 revisar la información.</p>	<p>Para la vigencia 2023 se emitió informe por parte del proceso de Gestión de conocimiento e innovación en el cual se realizó análisis de percepción del proceso de Gestión del conocimiento e innovación – Secretaría Técnica del Comité de Ética de la Investigación (CEI), con resultado sobre el 96% por lo cual de acuerdo con los resultados obtenidos, y consignados en el Modelo-086, no se requiere generar acciones de mejora, teniendo en cuenta que el lineamiento SDS-PYC-LN-003 establece que cada proceso deberá realizar, como mínimo, una medición al año sobre la percepción que tienen los clientes y/o usuarios internos o externos y que el umbral de aceptación debe ser superior al 85%.</p>	<p>X</p>	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 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>			
	Código:	SDS-ESC-FT-012	Versión:	
<p>Elaborado por: Mónica Ulloa Maz / Revisado por: Gregorio Bueno / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>				

	<p>Adicionalmente durante el mes de julio de 2024 se realizó el análisis de percepción al cliente al Mapa de Conocimiento de la Secretaría Distrital de Salud (SDS) con el fin de conocer el nivel la adherencia y uso de la herramienta, el cual se encuentra en proceso de estructuración del informe en los términos establecidos para dicha actividad en el POGD actividades programadas en el POGD para el IV trimestre de 2024.</p> <p>Lo anterior evidencia que el proceso evalúa la conformidad de los productos, servicios y el grado de satisfacción del cliente, de acuerdo con lo planificado para cada vigencia. Cumplimiento al numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente de la NTC-ISO 9001 de 2015.</p>		
9.3 Revisión por la Dirección	<p>Verificado el informe de revisión por la dirección emitido por la DPIYC el 25 de julio de 2023 (Realizado anualmente), el GCI, demostró cumplimiento al numeral "9.3. <i>Revisión por la Dirección</i>" con el desarrollo de acciones entorno a los elementos que hacen parte de la política de calidad en donde se evidencian avances en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño Institucional (Formulación, reporte e informe del POGD) • Percepción del Cliente. • Gestión del riesgo. • Acciones de mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad. <p>Lo anterior demuestra la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y alineación continua con la dirección estratégica de la Entidad.</p> <p>Se aclara que la revisión por la dirección se realiza de manera anual, para la vigencia 2024 se tiene programada para el mes de septiembre.</p> <p>Según lo verificado se observa cumplimiento a este numeral.</p>	X	
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:	<p>Efectuada verificación en el aplicativo ISOLUCION, se evidencia que la No Conformidad con estado abierta N° 3037 la cual establece "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</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				

Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable..... d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.	<i>cultura del SGC, comprendiendo que dicha Subsecretaria debe asumir la responsabilidad última sobre los resultados del proceso, incumpliendo la Norma ISO 9001:2015”, la cual se encuentran con fechas de compromiso vencidas, lo que puede generar desviaciones con relación a la inclusión integral del CDEIS dentro del SGC. (Acción para abordar riesgos)</i> Es importante informar que el proceso gestionó las demás acciones con relación a auditorias de calidad de la vigencia 2023.	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. En la verificación realizada se observa solicitud a la DPIYC de actualización de la MATRIZ DE PARTES INTERESADAS, con fecha del 19/04/2024, sin embargo, no se evidenció en las verificaciones realizadas el cargue en el aplicativo Isolucion, lo cual puede generar desviaciones en la identificación y actualización de las partes interesadas del CDEIS.

2. Efectuada verificación en el aplicativo ISOLUCION, se evidencia que la No Conformidad con estado abierta N° 3037 la cual establece “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 la Norma ISO 9001:2015”, la cual se encuentran con fechas de compromiso vencidas, lo que puede generar desviaciones con relación a la inclusión integral del CDEIS dentro del SGC.

CONCLUSIONES

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

1. Efectuada la verificación en mesa de auditoría del procedimiento SDS-GCI-PR-014 – “Laboratorio de Innovación en Salud” se observó que a la fecha este no se encuentra formalizado por medio de acto administrativo (Iniciativa propia del proceso), por medio del cual se cree el Laboratorio de Innovación en Salud para Todos y se dé continuidad a los Laboratorios de Innovación y Co- Creación en salud de la estrategia de Participación Social de la Secretaría Distrital de Salud, lo que se está tramitando desde la vigencia 2023, por lo cual es importante que se concluya su trámite en pro de la mejora continua de este procedimiento y por ende del proceso.

2. En verificación en mesas de trabajo y según lo aportado por el proceso se observa actualización de Contexto Estratégico del Proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación para la vigencia 2024 a través de la matriz DOFA, no obstante, se observa que aún se encuentra definida dentro de las debilidades la actividad “Articulación de actividades, estrategias y procedimientos con el CDEIS”, lo cual en la verificación realizada en esta auditoria ya

 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				

se realizó con la inclusión del CDEIS dentro del Sistema de Gestión de Calidad del proceso, lo cual puede ser evidenciando en el aplicativo Isolucion, por lo anterior es importante que se actualice teniendo en cuenta las gestión adelantada por parte del proceso, evitando desviaciones en el Sistema de Gestión de Calidad

3. Es importante mencionar que manera simultánea se adelantó auditoria de gestión con énfasis en riesgos al proceso de GCI.

4. Se observó que el proceso de GCI de la de la SDS se adhiere a las nuevas directrices y lineamientos, para el mejoramiento de los procesos a través del Modelo Operativo de Procesos (MOP) liderado por la dirección de calidad.

Revisado gestor de calidad OCI: _____

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER: OSCAR HERNANDO ROJAS SUAREZ	FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:
NOMBRES Y APELLIDOS EQUIPO AUDITOR: N/A	FIRMA DEL EQUIPO AUDITOR: N/A
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: OLGA LUCIA VARGAS COBOS	FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:  Firmado digitalmente por OLGA LUCIA VARGAS COBOS

- Favor no imprimir el instructivo