

 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 Financiera
Líder del Proceso: Raúl Alberto Bru Vizcaíno
Auditor Líder: Luz Myriam Arias M
Equipo Auditor: N/A
Fecha de Ejecución Auditoría: Octubre de 2024
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA
OBJETIVO: Determinar la conformidad del sistema de gestión de calidad en la Entidad con los requisitos de la norma ISO9001:2015, de igual forma medir la capacidad del procesos para asegurar que la entidad cumple con 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.
ALCANCE: 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. Hasta La autoevaluación del proceso y su mejoramiento. Periodo a evaluar: Agosto de 2023 a Julio de 2024
CRITERIOS: Caracterización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora.
LIMITACIONES: Ninguna
METODOLOGÍA UTILIZADA: Revisión documental, entrevistas y visitas en campo.
RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS PREVIAS: El proceso de gestión financiera en las auditorias anteriores tuvo como numerales no conformes a la norma: 4. Contexto de la Organización: 4.1; 4.2 7. Apoyo; 7.5.2 Creación y Actualización 8. Operación; 8.5 Provisión y producción del servicio. Los cuales se aún se encuentran en proceso de cumplimiento del plan de mejoramiento.

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 y su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes Interesadas	<p>4.1 El proceso determinó las cuestiones internas y externas mediante la matriz DOFA actualizada el 30 de enero de 2024 y que contiene siete (7) Oportunidades; Tres (3) Amenazas; seis (6) Fortalezas y cinco (5) debilidades; igualmente cuenta el análisis de la situación interna y externas que afectan el proceso.</p> <p>4.2 La matriz de partes interesadas cuenta con 13 salidas indicando cuáles son sus partes interesadas pertinentes, sus necesidades; Requisitos a cumplir por la organización con cada una de las partes interesadas; las expectativas; mecanismos y frecuencias de seguimiento/revisión de las necesidades(es) y expectativa(as). Y los Aspectos de Mejora y Conclusiones.</p> <p>El proceso también cuenta con riesgos asociados a la gestión financiera los monitorea y realiza las autoevaluaciones del riesgo con el fin de buscar</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 7.5.2 Creación y Actualización	7.5.2 c) Revisado el aplicativo de gestión documental ISOLUCION, se evidenció que el proceso tiene documentada la información con 121 procedimientos, guías, lineamiento, manuales etc.; de los cuales se evidencio que se actualizaron 41 documentos: se declararon obsoletos 9 con información que es determinante para la eficacia de la gestión de calidad, cumpliendo lo establecido en el numeral de la norma ISO 9001/2015 y el lineamiento SDS-PYC-LN-001 Versión 10	X	
8. OPERACIÓN 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	El proceso debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir con la provisión de sus productos o servicios, el proceso de Gestión Financiera planifica y controla la operación mediante mecanismos como lo son el Plan operativo de Gestión y Desempeño; El Segplan; el plan de depuraciones, el seguimiento al PAC entre otros. Cumpliendo con este numeral de la Norma.	X	
8. OPERACIÓN 8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO	Los procesos deben implementar la provisión bajo condiciones controladas; durante el proceso auditor se revisaron los diferentes informes que integran el POGD con el fin de corroborar el cumplimiento de la provisión del servicio de gestión financiera así: Grupo Contable: Para el cumplimiento de este numeral se tiene implementado del " <u>PLAN DE DEPURACIÓN Y SOSTENIBILIDAD</u> " al cual se le realiza seguimiento y medición trimestralmente con el fin de verificar el cumplimiento de los criterios para el cumplimiento de su gestión. Cumpliendo así con este numeral de la norma ISO9001:2015	X	
8. OPERACIÓN 8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO	Los procesos deben implementar la provisión bajo condiciones controladas; durante el proceso auditor se revisaron los diferentes informes que integran el POGD con el fin de corroborar el cumplimiento de la provisión del servicio de gestión financiera así: Grupo Tesorería: Dentro del plan operativo de gestión y desempeño tiene en la meta N° <u>4 "Garantizar durante la vigencia 2024, la disponibilidad de los recursos de manera eficiente y oportuna para el pago de los compromisos adquiridos por la entidad y los saldos disponibles en cuentas bancarias."</u> Se evidencio que se emiten alertas a los gerentes de los proyectos con el fin de informar las desviaciones respecto a la programación y reprogramación del Plan Anual de caja con el fin de verificar que se cumplen los criterios de control del proceso. Cumpliendo así con este numeral de la norma ISO9001 de 2015.	X	
8. OPERACIÓN 8.5 PRODUCCION Y	Los procesos deben implementar la provisión bajo condiciones controladas; durante el proceso auditor se revisaron los diferentes informes que integran el POGD con el fin de corroborar el cumplimiento de la provisión del servicio de gestión financiera así:		

 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				

PROVISION DEL SERVICIO	<p>Grupo cobro Coactivo: Para la revisión de este numeral se revisó la meta N° 11 <u>“Gestionar el 100% de los procesos administrativos en jurisdicción coactiva, que son generados por IVC-VSP, etc., como resultado de las multas impuestas a favor del FFDS.</u> No se entregó informe de seguimiento y monitoreo donde se evidencie el cumplimiento de la meta informada en el POGD donde se pueda evidenciar el cumplimiento de los criterios para el control del proceso coactivo ni la implementación de acciones que permitan alcanzar los resultados planificados. Incumpliendo este numeral de la norma ISO 9001:2015.</p>		X
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO 9.1.2. Satisfacción del Cliente 9.1.3. Análisis y Evaluación	<p>El proceso de gestión financiera realizó la <u>“Encuesta de Percepción - Generación de Estados de Cuenta”</u> con el fin de revisar la conformidad de los productos o servicios; Evidenciando que a pesar de emitir el informe de percepción del cliente y verificar el grado de satisfacción de los clientes no se han implementado oportunidades de mejora en cuanto a:</p> <p>Oportunidad: porcentaje del 7,32% opina que la oportunidad de respuesta fue regular, lo que podría señalar un área de mejora en términos de tiempos de respuesta o accesibilidad.</p> <p>Infraestructura: hay un 24,39% que considera que la infraestructura es deficiente, lo que podría reflejar deficiencias en aspectos físicos o tecnológicos del entorno de trabajo.</p> <p>Satisfacción del Requerimiento: Un 9,76% muestra una postura regular, lo que indica que, aunque la satisfacción es alta, algunos requerimientos pueden no haber sido completamente resueltos a la primera.</p> <p>Lo anterior, con el fin de tomar acciones para cumplir con las necesidades y expectativas proceso de generación de estados de cuenta. Incumpliendo lo establecido en este numeral 9.1.3 Literal b) - de la norma ISO:9001 de 2015.</p>		X
10 MEJORA 10.3 Mejora Continua	<p>Para el cumplimiento de este numeral se evidencio que el proceso implemento seguimiento y monitoreo a las conciliaciones entre dependencias con los procesos de Tesorería, talento humano, aseguramiento- Dirección de urgencias y emergencias en salud y Salud pública. Cumpliendo con este numeral de la norma ISO9001:2015.</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				

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.

- Es importante que el proceso de gestión financiera continúe con la actualización de los lineamientos, políticas guías, procedimientos o formatos que es determinante para la eficacia de la gestión de calidad y el cumplimiento del lineamiento SDS-PYC-LN-001 Versión 10.
- Es indispensable para el cumplimiento de la meta N° 10 *“Cumplir con los reportes e informes a entes externos e internos en las fechas establecidas y gestionar las tareas y actividades asignadas por la Dirección durante la vigencia 2024.”* El grupo de presupuesto envíe de forma oportuna la ejecución presupuestal a la Oficina de Control Interno con el fin de realizar informe de seguimiento a la a la misma y realizar actividades de seguimiento con el fin de verificar el control del proceso mediante la entrega de la información de manera oportuna.

CONCLUSIONES

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

El proceso de gestión Financiera tiene conocimiento de la organización y su contexto, comprende las necesidades y expectativas de las partes interesadas, determina mediante la caracterización del proceso las entradas requeridas y las salidas esperadas, planifica las acciones para abordar el riesgo y determina los recursos financieros, físicos y tecnológicos que son necesarios para el mantenimiento del sistema de Gestión de la Calidad cumpliendo en general con la Norma ISO9001 de 2015.

Pero es muy importante implementar acciones que permitan fortalecer el seguimiento, la medición y los métodos que se deben utilizar para la evaluación del cumplimiento de los objetivos que componen el Plan Operativos de gestión y Desempeño; incluyendo indicadores que permitan medir la mejora de la gestión.

Revisado gestor de calidad OCI: Mónica Ulloa Maz

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER: Luz Myriam Arias M	FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:
NOMBRES Y APELLIDOS EQUIPO AUDITOR: N/A	FIRMA DEL EQUIPO AUDITOR:
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO (E) : LYDA ROCIO MANRIQUE GARZON	FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:

- Favor no imprimir el instructivo



**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:

8

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