

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221100059223**

Página 1 de 1

Bogotá D.C., 13-10-2022

PARA: **MONICA ANDREA BONILLA VELASCO (E)**
Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Auditoría Interna Sistema Gestión Calidad - OACRI

Respetada Mónica Bonilla

En cumplimiento de la Auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad bajo los parámetros de la Norma técnica Colombiana ISO 9001:2015, por medio de la presente se remite el informe de auditoría del proceso a su cargo.

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta auditoría, es menester revisar las No Conformidades, Observaciones y Recomendaciones de tal manera que se suscriba el respectivo plan de mejoramiento que demuestre el Autocontrol, previo a la Auditoría de Recertificación que se realizará entre los meses de noviembre y diciembre.

Para elaborar el plan de mejoramiento se deben seguir los parámetros establecidos en el procedimiento “ECM-PC-03 V10 Planes de mejoramiento” y remitirlo a la Oficina de Control Interno antes del 27 de octubre. En caso de requerir apoyo para elaborar el plan de mejoramiento, el equipo auditor estará presto en orientar dicho proceso.

Cordialmente,

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Firmado digitalmente por Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Fecha: 2022.10.13 19:41:33 -05'00'

SANDRA BEATRIZ ALVARADO SALCEDO

Jefe Oficina de Control Interno

e-mail: sandra.alvarados@uaesp.gov.co

Anexos: Informe proceso Auditoría Interna Sistema de Gestión de Calidad
Elaboró: Juan Antonio Gutierrez Díaz – Contratista Oficina de Control Interno
Revisó y aprobó: Sandra Beatriz Alvarado Salcedo - Jefe Oficina de Control Interno



Informe de auditoría interna

ENFOQUE DE LA AUDITORIA INTERNA	GESTIÓN Y RESULTADOS ⁽¹⁾	ANÁLISIS FINANCIERO Y CONTABLE ⁽¹⁾	LEGAL ⁽¹⁾	SISTEMA DE GESTIÓN ⁽²⁾
				X
INFORME ⁽³⁾	Auditoría Interna Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015			
PROCESO, PROCEDIMIENTO, Y/O DEPENDENCIA	Proceso Gestión de las Comunicaciones			
RESPONSABLE Y/O AUDITADOS	Julián Camilo Amado Sara Gabriela Ortega Beltrán Marcela Salazar Jaramillo Luisa Perdomo			
OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y su aplicación, e identificar acciones de mejora para el fortalecimiento del proceso de Gestión de las Comunicaciones en la Entidad.			
ALCANCE	Comprende la verificación de políticas, protocolos, actividades y demás documentación que soporte el proceso y de respuesta a la aplicación de los requisitos normativos en la UAESP.			
PERIODO DE EJECUCIÓN	27 al 30 septiembre de 2022			
EQUIPO AUDITOR	Sandra Milena Martínez Páez Laura Melissa Ballesteros Orjuela Margarita María Angarita González			
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA ⁽⁴⁾	Documentación controlada en respuesta al SIG y a MIPG.			

(1) Marque con X el enfoque de la Auditoría Interna.

(2) Señale el (los) sistema(s) de gestión evaluado(s).

(3) Establezca el título general del Informe de Auditoría Interna.

(4) Realice una relación de la documentación analizada con base en los criterios de auditoría definidos

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se realizó reunión el 27 de septiembre en las instalaciones de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad del Proceso Gestión de las Comunicaciones; reunión previamente agendada a la 1:30 pm y la cual tuvo una duración de 2 horas 30 minutos.

Para la validación de los requisitos se aplicó el método de entrevista, observación de actividades y revisión de documentación y registros; entre los cuales se validaron los manuales, procedimientos y

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

demás documentación que soporta el proceso para la gestión, control y seguimiento del SIG, fundamentados en los requisitos en relación con:

1. Contexto de la organización
2. Liderazgo
3. Planificación
4. Apoyo
5. Operación
6. Evaluación del Desempeño y
7. Mejora

Finalmente, se hizo la solicitud de remisión de las evidencias requeridas, las cuales fueron remitidas en los tiempos solicitados; para algunos requisitos, se presentó la evidencia dentro de los contenidos de la página web de la Entidad o en el mismo ejercicio de auditoría.

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

De acuerdo con el trabajo auditor desarrollado y la evidencia revisada, se identifican las siguientes fortalezas en el Proceso Gestión de las Comunicaciones.

2.1 De conformidad con los requisitos 4. Contexto de la organización 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto y 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 5.1 Liderazgo y compromiso 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización y 7.1.6 Conocimiento de la organización,, la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales tiene designados enlaces para cada dependencia de la UAESP, con el fin de brindar asesoría y acompañamiento a las áreas, cuando se requiere la generación de contenido que será publicado en los diferentes canales de comunicación de la entidad, de conformidad con los procedimientos establecidos. Igualmente tienen identificadas las fuentes de Comunicación Externa.

2.2 De conformidad con el requisito 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición, el Proceso desarrolló la implementación de encuestas de percepción y pertinencia de contenidos, tanto a las dependencias como a la ciudadanía frente a la publicación de piezas y contenidos en los distintos canales de información, lo que ha permitido realizar un ejercicio de autoevaluación para propender por la mejora continua.

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS



2.3 Se resalta la gestión realizada por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales en cuanto al uso de lenguaje de señas para población en condición de discapacidad en la página web de la Entidad, de conformidad con la NTC 5854 Accesibilidad a Páginas Web.

2.4 Se resalta la capacidad de respuesta de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales para atender en el menor tiempo posible las solicitudes realizadas por las dependencias para socialización de temas inherentes a sus procesos; no obstante, debe asegurar el cumplimiento del requisito 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

2.5 De acuerdo con los requisitos 8.1 planificación y control operacional, 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios y 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, el Proceso de Gestión de las Comunicaciones gestiona la pertinencia y aprobación de los contenidos para los distintos productos comunicativos en dos instancias: Comité de Redacción y Comité Primario, siendo estos los espacios para la toma de decisiones internas y aplicación de controles.

2.6 De acuerdo con el requisito 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, respecto a los indicadores del Proceso de Gestión de las Comunicaciones, se evidencio su adecuado seguimiento, presentación de evidencias e informes de seguimiento; así mismo, se está trabajando en la actualización de la caracterización del Proceso, ajustándolo al ciclo PHVA, de lo cual se presenta evidencia.

2.7 El Proceso no registra acciones de mejora abiertas, por lo que a la fecha no hay planes de mejoramiento en proceso que se relacionen con el alcance de la presente auditoria.

3. OBSERVACIONES

N/A

4. SOLICITUD DE CORRECCIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS

No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO QUE INCUMPLE
1	Se evidenció la emisión y uso de piezas de identidad con la imagen institucional, sin que haya surtido el proceso de validación y aprobación en cumplimiento de los controles incorporados en los procedimientos del Proceso de Gestión de las Comunicaciones.	8.1 de Planificación y Control Operacional.

5. CONCLUSIONES

5.1 Se realizó la auditoría al Proceso Gestión de las Comunicaciones en lo concerniente a la aplicación de los requisitos contenidos en la NTC ISO 9001:2015, con el objetivo de identificar aspectos que se pueden fortalecer para lograr la mejora continua del proceso. Se evidenció que el proceso cuenta con manuales, procesos y procedimientos que establecen los lineamientos que los servidores públicos, contratistas y demás partes interesadas deben tener en cuenta para lograr una efectiva comunicación interna y externa en la entidad.

5.2 Se identifican aspectos por mejorar, que se pueden fortalecer con el establecimiento de nuevos controles y acciones que propendan por la mejora continua del proceso y que permitan dar cumplimiento a la normatividad vigente con el fin de garantizar de manera óptima el cumplimiento del objetivo del proceso: "Lograr el posicionamiento y reconocimiento de la Entidad en función de los diferentes grupos de interés por medio del desarrollo de acciones y estrategias de comunicación."

6. RECOMENDACIONES

A continuación, se brindan las siguientes recomendaciones, resultado del análisis realizado y como producto de los aspectos a mejorar según los criterios empleados en la presente auditoría:

6.1 Se recomienda incorporar las necesidades de comunicación identificadas desde los distintos procesos al ejercicio de planeación estratégica del Proceso de Gestión de las Comunicaciones, con el fin de optimizar el uso de recursos, canales de información y lograr la articulación de temas dentro de los cronogramas de los procesos, generando un mayor impacto de los temas, para la apropiación del conocimiento y propender por el logro del objetivo del proceso.

6.2 Se recomienda fortalecer al interior del proceso el ejercicio de pedagogía frente al contexto organizacional del mismo, buscando la generación de conocimiento e identificación y reconocimiento de roles dentro del Sistema Integrado de Gestión, así como del MIPG.

6. RECOMENDACIONES

6.3 Se sugiere incorporar dentro de los lineamientos del Manual para Colaboradores, lo correspondiente al uso de Imagen de identidad, aplicable a todo tipo de piezas comunicativa generada desde cualquier dependencia de la entidad o elementos de identificación que contengan la imagen institucional; así como reforzar los controles aplicables desde cada procedimiento, para la generación y uso de imagen institucional.

6.4 Se recomienda realizar jornadas de socialización de los lineamientos, responsabilidades y deberes de los servidores públicos y colaboradores, frente al uso de la imagen institucional, así como de los elementos de identificación asociados al Manual y uso de Marca.

6.5 Se evidencio que el GC-PLRI-02 V1 Plan de Relaciones Interinstitucionales esta publicado en una única versión desde el 2015; por lo que, se sugiere validar su pertinencia o actualización y su relación con el GCO-PC-01 V4 Relaciones Interinstitucionales y eventos que data del 2017 en su versión 4.

6.6 De igual manera, se recomienda validar los lineamientos y controles establecidos en el Procedimiento GCO-PC-01 V4, ya que aunque establece las definiciones de eventos en su contenido, no se tienen controles sobre la realización de los mismos.

APROBACIÓN:

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Firmado digitalmente por Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Fecha: 2022.10.13 19:22:23 -05'00'

Jefe(a) de Oficina de Control Interno


Auditor(es) Interno(s)

FECHA⁴:

11 - 10 - 2022

(4) Fecha en la cual el(la) jefe(a) de Oficina y los Auditores Internos designados APROBARON el Informe de Auditoría.