

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221100059363**

Página 1 de 1

Bogotá D.C., 13-10-2022

PARA: **RUBEN DARIO PERILLA CARDENAS**
Subdirección Administrativa y Financiera

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Auditoría Interna Sistema Gestión Calidad - Servicio al Ciudadano

Respetado Doctor Rubén

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
20:54:01 -05'00'

SANDRA BEATRIZ ALVARADO SALCEDO

Jefe Oficina de Control Interno

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

Anexos: Informe por 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 proceso Servicio al Ciudadano			
PROCESO, PROCEDIMIENTO, Y/O DEPENDENCIA	Proceso Servicio al Ciudadano.			
RESPONSABLE Y/O AUDITADOS	Wilson Lopez William Santana Yamile Pulgarin Peter Zahot Gómez			
OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e identificar oportunidades de mejora para fortalecer los procesos de la entidad.			
ALCANCE	Comprende las actividades y documentos relacionados a todos los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Control de Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP)			
PERIODO DE EJECUCIÓN	21 septiembre 2022			
EQUIPO AUDITOR	Leney Aminta Solarte Zambrano - Auditor Norma Ledezma – Observador Sara Ortega - Observador			
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA ⁽⁴⁾	Procedimientos e información documentada en el SGC			

(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

1.1 La verificación de cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad del proceso de Planeación estratégica de la UAESP se realizó el día 21 de septiembre en las instalaciones de la Subdirección Administrativa y financiera de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP. El proceso de auditoría inició sobre las 9.30 am y tuvo una duración de 3 horas, de acuerdo con lo establecido en la citación.

Durante la entrevista, los auditados fueron respondiendo cada una de las preguntas programadas en el documento *“Listado de Chequeo Auditoría Interna Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO*

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

9001:2015” mediante las cuales se evaluaron los elementos referentes a Contexto de la organización, Liderazgo, Planificación, Apoyo, Operación, Evaluación del desempeño y Mejora del proceso estratégico de la Unidad.

Adicionalmente el grupo auditado, entregó las evidencias para la verificación de los requisitos de la norma aplicables al proceso. La evidencia adicional requerida fue solicitada al correo electrónico para guardar la trazabilidad de la comunicación oficial.

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

Conformidades

2.1 se evidencia cumplimiento en el numeral 4 “*Contexto de la organización*”; los auditados identifican el contexto tanto positivo como negativo al momento de la entrevista, lo que permitirá gestionar riesgos y oportunidades para el adecuado desarrollo del proceso; El proceso se encuentra en transición para convertirse en una oficina independiente, para mantener la conformidad esta se encuentra en actualización de indicadores y matriz de riesgos.

2.2 el proceso da cumplimiento al numeral 5 de la norma definiendo roles y responsabilidades bajo el manual de funciones, procedimientos, caracterizaciones.

2.3 La organización y el proceso gestionan los recursos necesarios para dar cumplimiento al objetivo del proceso, para organizar y planificar el presupuesto de la vigencia, garantizar las condiciones ambientales necesarias para desarrollar las actividades, implementar actividades para fortalecer la toma de conciencia sobre el SIG y establecer una metodología para la adopción de la documentación asociada a los procesos para dar así conformidad a los requisitos aplicables del numeral 7 “*Apoyo*”

2.4. Los auditados conocen la misión y visión de la entidad y el rol que ellos ejercen dentro de la prestación de estos servicios lo que da cuenta al cumplimiento del numeral 7.2 *Toma de conciencia*

2.4 Para dar cumplimiento a los requisitos aplicables al proceso del numeral 8 “*Operación*”, el proceso planifica y adopta los documentos necesarios en el microsítio del SIG y en la página web de la entidad para evidenciar su cumplimiento.

2.5 El proceso estandariza el método de identificación, análisis y reporte de indicadores y gestiona, como secretaria técnica, la revisión por la dirección, dando cumplimiento al numeral 9 de la norma “*Evaluación del Desempeño*”

2.6 El proceso establece las acciones necesarias para la mejora continua y documenta las acciones que son requeridas por auditorías internas y externas, cuando se evidencia alguna observación o algún incumplimiento, lo que evidencia el cumplimiento del numeral 10 de la norma “*mejora*”

3. OBSERVACIONES

No Aplica

4. SOLICITUD DE CORRECCIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS

No se evidencian No conformidades

5. CONCLUSIONES

5.1 Como resultado del proceso de auditoría interna; se concluye que el proceso de Servicio al Ciudadano de la Unidad realiza las acciones necesarias para cumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad y establece los lineamientos necesarios para fortalecer la gestión del proceso.

6. RECOMENDACIONES

De acuerdo con la auditoría interna se realizan las siguientes recomendaciones:

- 6.1 Fortalecer al equipo en el manejo del formato utilizado para identificar las cuestiones internas y externas, riesgos y oportunidades, articular el contexto con el riesgo u oportunidad gestionada.
- 6.2 Revisar los controles que se tienen documentados en los riesgos para atacar la causa, pues los expuestos en la entrevista no se encuentran en la matriz.
- 6.3 Gestionar las oportunidades consecuentes del análisis de las cuestiones identificadas.
- 6.4 Documentar las acciones de mejora que surgen por autoevaluación y autocontrol del proceso.

APROBACIÓN:

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Firmado digitalmente por Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Fecha: 2022.10.13 19:08:21 -05'00'

Jefe(a) de Oficina de Control Interno

LENEY SOARZ E Z
Auditor(es) Interno(s)

FECHA⁴:

10 - 10 - 2022

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