

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20231100123533**

Página 1 de 1

Bogotá D.C., 13 de Octubre de 2023

PARA: **ADRIAN HERAZO CASTRO**
Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Auditoría Interna Sistema Gestión Calidad - Funerarios

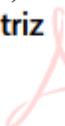
Respetado Doctor Adrián Herazo

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 necesario 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 mantenimiento de certificación.

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 30 de octubre 2023. 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: 2023.10.13 17:55:48
-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

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA	2
2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA	3
3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS	3
4. OBSERVACIONES.....	5
5. SOLICITUD DE CORRECCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS	5
6. CONCLUSIONES	5
7. RECOMENDACIONES.....	6
8. APROBACIÓN.....	7

Lista de Tablas

Tabla 1- Información de la auditoria.....	2
Tabla 2 - Observaciones de la auditoría	5
Tabla 3 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas.....	5
Tabla 4 - Recomendaciones por proceso	6

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA

Tabla 1- Información de la auditoria

ENFOQUE DE LA AUDITORIA INTERNA	Sistema de Gestión
INFORME	Auditoría Interna NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
PROCESO, PROCEDIMIENTO	Servicios Funerarios
RESPONSABLE O AUDITADOS	Adrian Humberto Herazo Castro Carlos Gilber Cabrera Ovalle Margarita Maria Angarita Gonzalez Ana Lorena Ortiz Mejia
OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e identificar oportunidades de mejora para fortalecer el proceso de servicios funerarios
ALCANCE	Comprendió las actividades y documentos relacionados a todos los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos
PERIODO DE EJECUCIÓN	Septiembre – octubre 2023
EQUIPO AUDITOR	Juan Antonio Gutiérrez JAG Luz Stella Cañon Hernandez LSC
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015 Documentación del proceso en el micrositio del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Evidencia de cumplimiento de los procedimientos y registros de uso de los formatos. |
|--|---|

2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

La verificación de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad del proceso de Servicios Funerarios de la UAESP, se realizó el día 15 de septiembre de 2023 en las instalaciones de la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP. El proceso de auditoría inició a las 2:30 pm y finalizó a las 5:15 pm.

Los métodos utilizados durante la auditoría fueron entrevistas con la aplicación de listas de chequeo basadas en los requisitos de la norma ISO9001:2015, la observación de actividades y la revisión de documentación y registros.

Durante la entrevista los auditados fueron respondiendo cada una de las preguntas programadas en la lista de chequeo y presentando la evidencia para la verificación de los requisitos de la norma aplicables al proceso y las evidencias adicionales requeridas fueron solicitadas al correo electrónico para guardar la trazabilidad de la comunicación oficial.

3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS

De acuerdo con la Auditoría Interna en la norma NTC ISO 9001:2015, teniendo en cuenta la revisión de las evidencias aportadas y el análisis realizado por el equipo auditor se presentan de manera general las siguientes principales fortalezas:

3.1 Se evidencia conformidad del Numeral 4 de la norma “Contexto de la organización” puesto que el proceso cuenta con el análisis de contexto, ha identificado sus partes interesadas, sus entradas y salidas, los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los

objetivos, los indicadores y los documentos necesarios para el cumplimiento del objetivo del proceso.

3.2 Al interior de la entidad y del proceso se tienen definidos los roles, responsabilidades, y se ha identificado el compromiso del responsable, del gestor y de los integrantes del proceso, lo que evidencia la conformidad del numeral 5 de la norma “Liderazgo”

3.3 El proceso ha gestionado los controles para abordar los riesgos con su respectivo plan de manejo y también cuenta con los documentos necesarios para cumplir con las necesidades y expectativas de las partes interesadas, lo que evidencia la conformidad del numeral 6 “Planificación”.

3.4 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, implementar actividades para fortalecer la toma de conciencia sobre el SIG y adoptando, ajustando y actualizando los documentos de acuerdo con los lineamientos del SIG para dar así conformidad a los requisitos aplicables del numeral 7 “Apoyo”

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

Adicional, se realiza la gestión de los productos y servicios a cargo del proceso, asegurando que se cumplan los requisitos de los clientes y realizando el seguimiento con la metodología del Producto No Conforme.

3.6 El proceso cuenta con un indicador de gestión, lo reporta de acuerdo con la periodicidad y guarda la evidencia del reporte, realiza seguimiento constante al cumplimiento de las acciones propuestas en la vigencia para evitar desviaciones y apoya las solicitudes realizadas, informando sobre la gestión del proceso, dando cumplimiento al numeral 9 de la norma “Evaluación del Desempeño”.

3.7 El proceso establece las acciones necesarias para la mejora continua de acuerdo con las revisiones internas y documenta las acciones que son requeridas por observaciones y desviaciones que surgen de auditorías y seguimientos internos y externos, lo que evidencia el cumplimiento del numeral 10 de la norma “Mejora”.

4. OBSERVACIONES

Tabla 2 - Observaciones de la auditoría

No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN
N/A	N/A	N/A

5. SOLICITUD DE CORRECCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS

Diligenciar solo si corresponde a una auditoría de sistemas de gestión, de lo contrario N/A.

Tabla 3 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas

No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO QUE INCUMPLE
	N/A	N/A	N/A

6. CONCLUSIONES

De acuerdo con el ejercicio de auditoría interna realizado al proceso, el equipo auditor presenta las siguientes principales conclusiones:

6.1 El proceso de Servicios Funerarios realiza las acciones necesarias para cumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad que le aplican y acata los lineamientos establecidos por la entidad para fortalecer su gestión.

6.2 La auditoría se llevó a cabo de acuerdo con la planeación y con armonía entre los auditores y auditados, logrando los resultados para fortalecer los procesos del Sistema de Gestión.

7. RECOMENDACIONES

Con base en los resultados de la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad, se presentan las recomendaciones aplicables al proceso de Servicios Funerarios.

Tabla 4 - Recomendaciones por proceso

No	PROCESO	RECOMENDACIÓN
1	Servicios Funerarios	Se recomienda hacer la revisión y actualización de la caracterización y del mapa de riesgos teniendo en cuenta las oportunidades de mejora identificadas en la auditoría interna al Sistema de gestión de Calidad.
2	Servicios Funerarios	Se recomienda hacer la revisión de la documentación asociada al proceso a fin de asegurar que la información sea actualizada.
3	Servicios Funerarios	Se recomienda continuar la divulgación de la información relacionada con el SGC al interior del proceso para fortalecer la toma de conciencia con el sistema.
4	Servicios Funerarios	Se recomienda que se identifiquen oportunidades para ser explotadas por el proceso de acuerdo con la metodología de identificación de riesgos y oportunidades establecidas por la entidad.
5	Servicios Funerarios	Se recomienda realizar el análisis de los instrumentos de seguimiento del proceso (indicadores, reportes) y validar si son los necesarios para la verificación del cumplimiento del logro del objetivo del proceso

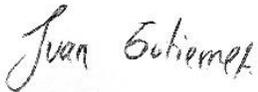
No	PROCESO	RECOMENDACIÓN
6	Servicios Funerarios	Se recomienda documentar las oportunidades de mejora que surgen por autocontrol, para que se pueda hacer seguimiento desde el Plan de Mejoramiento Interno.

8. APROBACIÓN

Sandra
Beatriz
Alvarado
Salcedo

Firmado
digitalmente por
Sandra Beatriz
Alvarado Salcedo
Fecha: 2023.10.13
17:59:26 -05'00'

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Jefe(a) de Oficina de Control Interno



Juan Antonio Gutierrez (JAG)
Auditor

FECHA 13-10-2023