

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20231100123513**

Página 1 de 1

Bogotá D.C., 13 de Octubre de 2023

PARA: **MIGUEL ANTONIO JIMENEZ PORTELA**
Subdirección Administrativa y Financiera

DE: Oficina de Control Interno

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

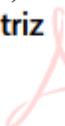
Respetado Doctor Miguel Jiménez

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 Gutiérrez 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	Servicio al Ciudadano
RESPONSABLE O AUDITADOS	Peter Zahit Gomez
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 Servicio al Ciudadano
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 Deicy Astrid Beltran Luz Stella Cañón
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 Servicio al Ciudadano de la UAESP, se realizó el día 22 de septiembre de 2023 en las instalaciones de la Subdirección Administrativa y Financiera de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP. El proceso de auditoría inició a las 2:00 pm y finalizó a las 4:30 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 las evidencias para la verificación de los requisitos de la norma aplicables al proceso y las evidencias adicional 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 y aspectos positivos:

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 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 el proceso revisa y atiende las necesidades y expectativas de las partes interesadas para fortalecer la operación del proceso y dar cumplimiento al objetivo de acuerdo con el alcance determinado.

3.5 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”.

3.6 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
1	Servicio al Ciudadano	La información documentada por el proceso no es idónea para su uso, lo que se evidencia con documentos con logos que no están asociados con la entidad o que no cumplen con los criterios para asegurar su almacenamiento y preservación.	7.5.3 Control de información documentada.

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 Servicio al Ciudadano, en general, realiza acciones 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 Servicio al Ciudadano:

Tabla 4 - Recomendaciones por proceso

No	PROCESO	RECOMENDACIÓN
1	Servicio al Ciudadano	Se recomienda hacer la revisión de la documentación asociada al proceso a fin de asegurar que la información sea actualizada y coherente con las necesidades. Esta revisión incluye la caracterización, manuales, procedimientos, formatos, guías y demás documentos relacionados con el proceso.
2	Servicio al Ciudadano	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.
3	Servicio al Ciudadano	Se recomienda fortalecer la comunicación y divulgación de la información relacionada con el SGC al interior del proceso, mejorando la cultura organizacional.

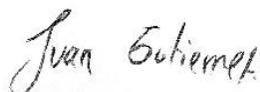
No	PROCESO	RECOMENDACIÓN
4	Servicio al Ciudadano	Se recomienda documentar las oportunidades de mejora que surgen por autocontrol, para que se pueda hacer seguimiento desde el Plan de Mejoramiento Interno.
5	Servicio al Ciudadano	Se deben aplicar los lineamientos de la entidad, frente al diseño y documentación de la caracterización del proceso, que al momento de esta auditoría no se ha adoptado por el proceso, luego de un año de implementación en la entidad.

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 de proceso

FECHA 13-10-2023