

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20231100123293**

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 - Alumbrado Publico

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 | 4 |
| 4. OBSERVACIONES..... | 5 |
| 5. SOLICITUD DE CORRECCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS | 5 |
| 6. CONCLUSIONES | 5 |
| 7. RECOMENDACIONES..... | 6 |
| 8. APROBACIÓN..... | 6 |

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 de Calidad |
| INFORME | Auditoría Interna Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015 |
| PROCESO, PROCEDIMIENTO | Proceso de Alumbrado Público |
| RESPONSABLE O AUDITADOS | Adrián Humberto Herazo Carlos Gilber Cabrera Jairo Contreras Andrés Ariza Paola Ruiz Edilberto Peralta Jefferson Sabogal |
| 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 Alumbrado Público. |
| ALCANCE | Comprende la verificación de políticas, protocolos, actividades y demás documentación que soporte el proceso desde el SIG y el MIPG para dar respuesta a la aplicación de los requisitos normativos en la UAESP. |
| PERIODO DE EJECUCIÓN | Septiembre y Octubre de 2023 |
| EQUIPO AUDITOR | Sandra Milena Martínez Páez Aida Yolima Zárate Aguillón Leidy Medina Martínez |
| DOCUMENTACIÓN ANALIZADA | Documentación controlada en respuesta al SIG y a MIPG. |

2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

La etapa de ejecución de la auditoria se desarrolló el 20 de septiembre en las instalaciones de la subdirección de Alumbrado Público, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad del Proceso Alumbrado Público; reunión previamente agendada en horas de 9:00 am a 12:30 m.

La validación de los requisitos se hizo bajo la metodología de entrevista, con aplicación de cuestionario suministrado por la OCI, junto con la observación de actividades documentadas en los procedimientos, así como revisión de documentación aportada y registros en página web; entre los cuales se validaron los procedimientos y 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

Para atender las preguntas del cuestionario, se solicitó la participación de perfiles de diferente nivel para determinar el conocimiento del SIG al interior del proceso.

Se inicia con la verificación de la caracterización del proceso, identificando especialmente las partes interesadas, el objetivo y alcance de este, así como las actividades generales descritas para el análisis del ciclo PHVA.

En atención a los requisitos de Liderazgo y Planificación, se consultó sobre los términos del ejercicio de contratación para el cumplimiento del objetivo del proceso “Garantizar la prestación del servicio de Alumbrado Público en Bogotá D.C.”

De forma adicional, se validaron los cuatro procedimientos publicados dentro del SIG, con el fin de tomar una muestra para la verificación de actividades y evidencias de aplicación de controles asociados a mapa de riesgos “Seguimiento a los tiempos de atención de las solicitudes asociadas al servicio de alumbrado público y reporte en la base de datos correspondiente”, y en respuesta al procedimiento ALP-PC-02 V6 Supervisión y Control de Alumbrado Público.

Por último, en el marco del ciclo PHVA se verificó el PMI formulado, con el fin de validar las acciones de mejora formuladas, seguimiento y cumplimiento.

Finalmente, se solicitó remisión de las evidencias requeridas, cargadas en carpeta compartida; para algunos requisitos se presentó la evidencia dentro de la página web de la Entidad o en el mismo ejercicio de auditoría.

3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS

De acuerdo con el trabajo auditor desarrollado y las evidencias revisadas, se identificaron las siguientes fortalezas en el Proceso de Alumbrado Público en la Entidad:

La información reportada en página web de cara al ciudadano, informes, normativa y prestación de servicios.

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 y 7.1.6 Conocimiento de la organización; el proceso valida y evalúa las necesidades de las partes interesadas a través de la medición de un indicador administrado por su proveedor principal ENEL.

4. OBSERVACIONES

Tabla 2 - Observaciones de la auditoría

| No. | PROCESO | DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN |
|-----|---------|-------------------------------|
| | N.A. | |
| | | |

5. SOLICITUD DE CORRECCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS

Tabla 3 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas

| No. | PROCESO | DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD | REQUISITO QUE INCUMPLE |
|-----|-------------------|---|--|
| 1 | Alumbrado Público | Se evidencia que los datos reportados por el proceso en el indicador de aprobación de fotométricos no coinciden con los datos almacenados por el proceso, evidenciando inconsistencia en la información reportada | 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación |

6. CONCLUSIONES

En conclusión y de manera general el proceso de Alumbrado Público implementa el SIG, en términos de calidad y oportunidad; sobre el cual se encontraron aspectos de mejora a aplicar al interior del mismo, por recomendaciones o acciones establecidas en planes de mejoramiento, que den respuesta al cumplimiento del objetivo del proceso.

7. RECOMENDACIONES

Tabla 4 - Recomendaciones por proceso

| No. | PROCESO | RECOMENDACIÓN |
|-----|-------------------|---|
| 1 | Alumbrado Público | Se sugiere identificar riesgos asociados a la falta de prestación del servicio, que permitan mitigar la posibilidad de incumplimiento frente a la garantía del mismo. |
| 2 | Alumbrado Público | Se recomienda involucrar al personal de todos los niveles, indistintamente del tipo de vinculación, en la implementación del SIG, así como hacer jornadas de concientización frente a la toma de conciencia de la política, objetivos de calidad, su contribución con la eficacia del SGC e implicaciones del incumplimiento de este. |
| 3 | Alumbrado Público | Se recomienda validar la documentación controlada y la pertinencia de su actualización, modificación o derogación frente a la normativa vigente y aplicable al proceso. |
| 4 | Alumbrado Público | Se recomienda definir los criterios para control de los procesos, productos o servicios suministrados por terceros, en respuesta y atención a la planificación del proceso, para el cumplimiento del objetivo definido. |
| 5 | Alumbrado Público | Se recomienda atender las observaciones dadas en planes de mejoramiento, seguimiento y mejora continua, así como los indicadores para la toma de decisiones y determinación de acciones de mejora dirigidas al cumplimiento de los objetivos del proceso. |

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



Sandra Milena Martinez
 Auditor(es) Interno(s) que ejecutaron el trabajo

FECHA 13-10-2023