

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20231100123283**

Página 1 de 1

Bogotá D.C., 13 de Octubre de 2023

PARA: **YESLY ALEXANDRA ROA MENDOZA**
Oficina Asesora de planeación

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Auditoría Interna Sistema Gestión Calidad - Participación Ciudadana

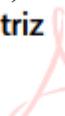
Respetada Doctora Alexandra.

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

Lista de Tablas

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

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA

Tabla 1- Información de la auditoria

| | |
|--|---|
| ENFOQUE DE LA AUDITORIA INTERNA | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD |
| INFORME | Auditoria Interna Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015 |
| PROCESO, PROCEDIMIENTO | Participación Ciudadana |
| RESPONSABLE O AUDITADOS | Yesly Alexandra Roa Mendoza Nancy Liliana Rojas Romero Kelly Johanna Ávila Ravelo Katerine del Carmen Serrano Poveda |
| 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. |
| PERIODO DE EJECUCIÓN | Septiembre y Octubre de 2023. |
| EQUIPO AUDITOR | Fernando Martin Romero Montilla – Auditor Líder Juan Sebastián Perdomo Méndez – Observador |
| DOCUMENTACIÓN ANALIZADA | Documentos del Sistema de Gestión de Calidad – Proceso Participación Ciudadana. Enlace: https://www.uaesp.gov.co/mipg/sig.php <ul style="list-style-type: none"> • Caracterización del Proceso. • Indicadores. • PCI-PC-02 V1 Rendición de cuentas y control social. • Instrumentos de planeación. |

2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

- 2.1. El 21 de septiembre del presente, el equipo auditor asignado, realizó la visita al proceso de Participación Ciudadana en la Oficina Asesora de Planeación en la sede principal de la entidad, con el fin de aplicar y validar la lista de chequeo, como revisar los registros presentados por los auditados, acordando en esta auditoria la remisión de las evidencias pendientes al equipo auditor, el mismo 21 de septiembre.
- 2.2. Una vez finalizada la etapa de visita in situ, se procedió a revisar la información allegada al correo electrónico de los auditores, y se finalizó con el diligenciamiento de los resultados en la lista de chequeo
- 2.3. La técnica utilizada antes y durante la auditoria, fue: Revisión de documentos, entrevistas, observaciones de actividades realizada, registros y pagina web de la entidad.

3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS

- 3.1. Durante la auditoria, se evidencio la existencia de los documentos como la política de Participación Ciudadana, la cual va encaminada al objetivo del proceso de promover desarrollar y fortalecer la participación ciudadana y la responsabilidad social, lo que es vital para el desarrollo de las actividades planteadas en el proceso, del mismo modo, se evidenció que se cuenta con la Guía de a Responsabilidad Social que busca contribuir a la sostenibilidad de la ciudadanía a través de la transparencia y ética, que permita a la entidad una gestión sostenible con los factores relacionados con las dimensiones ambiental, social y de gobierno corporativo, entre otro, los cuales son vitales para la armonización de las actividades planteadas para la gestión social, la rendición de cuentas y el control social, de los diferentes proceso misionales y transversales de la entidad, con el fin de aumentar el conocimiento de los grupos de interés internos y externos en estos temas.

- 3.2. Se evidenció que el proceso cuenta en su mapa de proceso con documentación, como la caracterización, indicadores, mapa de riesgo, procedimientos, instructivos, formatos, documentos de interés y plan de mejoramiento.
- 3.3. Se evidenció que el proceso auditado dispone de los recursos necesarios para el correcto desempeño de los procesos.
- 3.4. Se contó en todo momento con la disponibilidad y amabilidad de parte del grupo auditado.

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

Tabla 3 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas

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

6. CONCLUSIONES

- De acuerdo con el cronograma establecido por la auditoría, se realizó la verificación sobre el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015, correspondientes al proceso de Participación Ciudadana, del mismo modo, se identificaron las fortalezas y conformidades y se formularon recomendaciones que permitan fortalecer el proceso auditado.

- De acuerdo con los auditados presentes y las preguntas realizadas, se evidencia que tienen conocimiento del proceso y de las actividades realizadas en el marco de cada uno de los procedimientos establecidos y documentados.

7. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el desarrollo de la auditoria, la lista de chequeo, la documentación presentada y las preguntas manifestadas, se realizan las siguientes recomendaciones:

| No | PROCESO | RECOMENDACIÓN |
|----|-------------------------|--|
| 1 | Participación Ciudadana | Se recomienda mejorar el registro de evidencias e indicarlo en las actas de comités y de reunión del proceso, con el fin de realizar seguimiento a cada uno de ellos, lo mismo que realizar seguimiento al cronograma y ajustar las fechas. |
| 2 | Participación Ciudadana | Fortalecer la toma de conciencia para que el recurso humano de Participación Ciudadana tenga clara la ruta del mapa de proceso, procedimientos y los documentos publicados en la página web de la entidad. |
| 3 | Participación Ciudadana | Se recomienda realizar la revisión y reformulación a los indicadores, mapa de riesgo y caracterización, para medir el proceso, que incluya el análisis del contexto interno y externo, lo mismo que ajustar los procedimientos de acuerdo con los formatos nuevos establecido en el SIG. |
| 4 | Participación Ciudadana | Se recomienda actualizar y aprobar por parte de la alta Dirección la Política Institucional de Participación Ciudadana, como socializarla con los gestores que están en campo y con todos los funcionarios de la entidad, a través de las herramientas de divulgación descritos en el mismo documento para la toma de conciencia, y documentar las acciones de mejora para el proceso. |

| No | PROCESO | RECOMENDACIÓN |
|----|-------------------------|---|
| 5 | Participación Ciudadana | Se recomienda tener en cuenta en la elaboración de piezas comunicativas, presentaciones temáticas e intervenciones en público el lenguaje inclusivo, y en este caso en particular, con relación a los espacios de diálogo para rendición de cuentas y que se utilicen todos los canales de comunicación como la intranet. |

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



Fernando Martín Romero

Fernando Martin Romero Montilla

Auditor de proceso



Juan Sebastián Perdomo Méndez

Observador

FECHA 13-10-2023