

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20231100123213**

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 - OAP

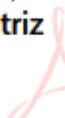
Respetada Doctora Alexandra

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

Lista de Tablas

Tabla 1- Información de la auditoria	2
Tabla 2 - Observaciones de la auditoría	6
Tabla 3 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas.....	6
Tabla 4 - Recomendaciones por proceso	7

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 Direccionamiento estratégico
RESPONSABLE O AUDITADOS	Yesly Alexandra Roa Mendoza Fabian Humberto Fajardo Restrepo Luz Mary Palacios Castillo Aida Yolima Zárate Aguillón Erika Melissa Rendon Meléndez Sandra Patricia Rodríguez Junco Lized Hernández Jenny Marcela Bonilla Rico
OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, su aplicación en el proceso de Direccionamiento Estratégico y la identificación de acciones de mejora para el fortalecimiento institucional.
ALCANCE	Comprende la verificación de políticas, protocolos, actividades y demás documentación que soporte el proceso desde el SIG (Sistema Integrado Gestión) y el MIPG (MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN), para dar respuesta a la aplicación de los requisitos normativos en la UAESP (Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos).
PERIODO DE EJECUCIÓN	Septiembre y Octubre de 2023
EQUIPO AUDITOR	Sandra Milena Martínez Páez Juan Sebastián Perdomo Méndez Javier Ramiro Álvarez Muñoz
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA	Documentación controlada en respuesta al SIG y a MIPG.

2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se realizó reunión el 21 de septiembre en las instalaciones de la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Direccionamiento Estratégico; reunión previamente agendada en horas de 2:30 pm a 5:00 pm.

La validación de los requisitos se hizo bajo la metodología de entrevista, con aplicación de cuestionario suministrado por la OCI (Oficina de Control Interno), 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

Con el fin de atender las preguntas formuladas en el cuestionario, se solicitó la participación de perfiles de diferente nivel, incluido algún representante de la alta dirección como responsables directos del proceso, con el fin de determinar el conocimiento del SIG al interior del proceso.

Para determinar el cumplimiento del análisis del contexto organizacional, se inicia verificando la caracterización del proceso, identificando a responsables y las partes interesadas, su

objetivo y alcance y las actividades generales descritas para el análisis del ciclo PHVA. Igualmente, se indaga sobre la metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo.

En atención a los requisitos de Liderazgo y Planificación, se consultó sobre la participación de la alta dirección en el proceso para el cumplimiento del objetivo, lo cual evidencian a través de actas de CIGD (Comité Institucional de Gestión y Desempeño), instancia principal de la entidad para la aprobación de todas las políticas institucionales, exceptuando políticas específicas que se llevan a otras instancias, dependiendo de la norma asociada y la instancia de aprobación.

El compromiso en la satisfacción con el cliente se evidencia en las metodologías de rendición de cuentas, igualmente se han fortalecido las consultas ciudadanas.

Se validaron los procedimientos publicados dentro del microsítio del SIG, de los cuales se tomó una muestra para verificar actividades y evidencias de aplicación de controles asociados a mapa de riesgos identificando el plan de contingencia.

Por último, en el marco del ciclo PHVA se verificó el PMI (Plan de Mejoramiento Institucional) formulado, con el fin de validar las acciones de mejora identificadas, su seguimiento y cumplimiento; de otra parte, se validó el indicador y su seguimiento, considerando la necesidad de validar otro tipo de indicadores para el proceso que den cuenta de su evaluación, se resalta que se realizó la estandarización frente a los reportes y alineación de los instrumentos, se inició balance desde la dirección y OAP (Oficina Asesora de Planeación) para facilitar la gestión de los procesos desde el sistema de información que se tiene en la OAP; no obstante, se hace solicitud de información a los procesos cuando no se cuenta con la información desde la segunda línea de defensa.

Finalmente, se solicitó remisión de las evidencias requeridas, remitidas por correo; para algunos requisitos se presentó la evidencia en los contenidos 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 identifican las siguientes fortalezas en el Proceso de Direccionamiento Estratégico.

Se destacan como fortalezas la implementación de instrumentos formulados por entes rectores como el DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública) desde MIPG, los cuales son adoptados para la UAESP y articulados para el análisis del contexto organizacional a través de la Política de Riesgos, Matriz de Riesgos y Oportunidades, y caracterización de procesos, información reportada en página web de cara al ciudadano en el micrositio del SIG, así como consolidación de informes acordes a normativa.

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 del modelo y la caracterización de grupos de interés, documento con fecha interna 2023, evidenciando dicha caracterización en dos bases de datos de relacionamiento publicadas.

De otra parte, se destaca la mejora continua con la publicación del Manual del SIG actualizado el 25 de agosto de 2023 y socializado a nivel de entidad en pieza comunicativa y enlaces del SIG.

Se destaca el interés por conocer las necesidades y expectativas ciudadanas mediante ejercicios de rendición de cuentas y consultas ciudadanas específicas, como la realizada para el PEI, con un objetivo estratégico, crear mesas de diálogo con grupos de interés priorizados,

como la mesa distrital de recicladores, articulando el modelo de relacionamiento y el PAI (Plan de Acción Institucional) con participación ciudadana.

4. OBSERVACIONES

Tabla 2 - Observaciones de la auditoría

No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN
	NA	NA

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
	NA	NA	NA

6. CONCLUSIONES

En conclusión, el proceso de Direccionamiento Estratégico en cuanto a calidad y oportunidad se enfoca hacia la mejora continua y busca concienciar la importancia del SIG para todos los procesos y niveles de la organización, para atender las necesidades de la ciudadanía de Bogotá D.C.

7. RECOMENDACIONES

Tabla 4 - Recomendaciones por proceso

No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
1	Direccionamiento Estratégico	Hacer más evidente la participación de la alta dirección en la gestión del proceso, evidenciando su gestión y responsabilidad para el mismo en las diferentes etapas.
2	Direccionamiento Estratégico	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	Direccionamiento Estratégico	Se recomienda definir los criterios para control de los procesos, productos o servicios suministrados, en respuesta y atención a la planificación del proceso, para el cumplimiento del objetivo definido.
4	Direccionamiento Estratégico	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.
5	Direccionamiento Estratégico	Validar la necesidad de recursos de personal con el proceso de Talento Humano, considerando los requisitos de competencia y experiencia calificada, que faciliten la gestión de las áreas de trabajo, permitiendo asegurar en las mejores condiciones la prestación del servicio.

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 de proceso

FECHA 13-10-2023