

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20251100083073**

Página 1 de 1

Bogotá D.C., 31 de Octubre de 2025

PARA: **JORGE ALEXIS RODRÍGUEZ MEZA**
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Auditoría Interna Sistema Gestión Calidad – Proceso Gestión Tecnológica y de la Información

Respetado Dr Rodríguez.

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 con el fin de establecer y documentar en el plan de mejoramiento interno, las acciones correctivas o de mejora que den lugar sobre el enfoque del Autocontrol.

Para la elaboración del plan de mejoramiento se deben seguir los lineamientos establecidos en el procedimiento “ECM-PC-03 V10 Planes de mejoramiento” y remitirlo a la Oficina de Control Interno dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del informe de auditoría. En caso de requerir apoyo para su elaboración, el equipo auditor estará disponible para orientar dicho proceso.

Agradecemos la disposición y colaboración frente a este ejercicio.

Cordialmente,

**Sandra
Beatriz
Alvarado
Salcedo**
Firmado
digitalmente por
Sandra Beatriz
Alvarado Salcedo
Fecha: 2025.11.04
23:51:51 -05'00'

SANDRA BEATRIZ ALVARADO SALCEDO

Jefe Oficina Control Interno

e-mail: Sandra.alvarados@uaesp.gov.co

Anexos: Informe de Auditoría

Elaboró: Carmen Liliana Villa Reina – PU (e) Oficina de Control Interno

Oscar Javier Hernández – PE - Oficina de Control Interno

Revisó y Aprobó: Sandra Beatriz Alvarado Salcedo – Jefe Oficina de Control Interno

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

Cra 10 No. 17-72 L-119

PBX: (+57) 601 358 0400

www.uaesp.gov.co

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

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

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

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 NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Proceso Gestión Tecnológica y de la Información
PROCESO, PROCEDIMIENTO	Gestión Tecnológica y de la Información
RESPONSABLE O AUDITADOS	Jorge Alexis Rodríguez Meza Sandra Bibiana Mora Florez Marcela del pilar Arguelles Ceballos Maria Consuelo Torres Pinto
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 Gestión Tecnológica y de la Información -TIC
ALCANCE	Comprende las actividades y documentos relacionados a todos los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y mejora de Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos
PERIODO DE EJECUCIÓN	Septiembre - Octubre 2025
EQUIPO AUDITOR	<i>Auditor</i> Oscar Javier Hernández Serrano <i>Observador</i> Christian David Mora Silva
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA	• Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015 • Modelo Integrado de Planeación y Gestión

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

	• Modelo Estándar de Control Interno • Micrositio del SIG • 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 Gestión Tecnológica y de la Información -TIC de la UAESP, se realizó el día 09 de octubre de 2025 en la Oficina de la jefatura TIC de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP y fue atendida por el líder del proceso, dos funcionarias y una contratista.

Como se indicó en la reunión de apertura del día 25 de septiembre, fecha en la cual se ratificó el Plan de Auditoria, La planeación de la entrevista al proceso TIC se desarrolló entre el 06 y el 10 de octubre, tiempo en el cual el grupo auditor pudo consultar la información estratégica de la entidad, los datos relacionados al proceso a auditar vigentes y publicados en el Micrositio del SIG.

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 la auditada hizo un esquema de organización del proceso de “Gestión Tecnológica y de la Información -TIC”, seguidamente se respondieron 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 se finalizó haciendo énfasis en el indicador del proceso y el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP).

A continuación, se presentan de manera general los principales resultados frente a los aspectos auditados de la norma así:

2.1 Se verificó que el proceso 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. Como evidencia se cuenta entre otros con la GTI-CP-01-V1 Caracterización Gestión Tecnológica y de la Información” y los documentos anexos cumpliendo así el Numeral 4 de la norma “Contexto de la organización”. <https://uaespdc.sharepoint.com/x/s/MIPG-SIG-WWW/EUmf7ZXC5RMqVWrUmlFekgBYoNKNjDXrhhl3BPtAp2NJA?e=kVRBIX>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Así mismo, se resalta la actualización del *Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información – Versión 2*, emitido el 2 de septiembre de 2025, el cual cuenta con evidencia de su proceso de difusión y socialización mediante correo electrónico institucional. Este documento establece de manera clara los servicios administrados y soportados por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC) de la UAESP, con el propósito de garantizar la prestación integral y continua de los servicios tecnológicos. Asimismo, identifica los responsables, usuarios, tiempos de atención y las directrices aplicables a cada servicio. Lo anterior, permite identificar un proceso para comprender las necesidades de los usuarios, garantiza un alcance del proceso y permite planear la capacidad operativa que se requiere para la operación exitosa del proceso.

2.2 Al interior de la Entidad y del proceso se encuentran definidos los roles y responsabilidades, evidenciándose el compromiso del líder del proceso y de su equipo de trabajo, lo que refleja un adecuado nivel de liderazgo y sentido de pertenencia. En este contexto, se cuenta con una estructura interna orientada al cumplimiento de los requerimientos establecidos y de la promesa de servicio, lo que permite evidenciar conformidad con lo dispuesto en el numeral 5 de la norma, referente al Liderazgo.

2.3 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”.

Adicionalmente, fue presentado para ilustración el Plan de Recuperación de Desastres (DRP), es un documento estructurado que detalla los procedimientos para que la Entidad pueda restaurar sus operaciones y sistemas de TI después de un incidente disruptivo. Su objetivo es minimizar el tiempo de inactividad, proteger datos y asegurar la continuidad del negocio. Ahora bien, si bien es cierto que es un documento confidencial, por efectos de las vulnerabilidades que puedan surgir, es recomendable que el mismo sea un documento controlado, sea probado y actualizado en compañía de la OAP y se dejen documentadas las acciones, actualizaciones y ajustes desarrollados, así como la inclusión de cláusulas de confidencialidad a las personas que tengan acceso al documento.

2.4 El proceso gestiona los recursos necesarios para dar cumplimiento al objetivo del presupuesto, de esta forma se cuenta con evidencias donde se refleja organización y planificación del presupuesto de la vigencia, para tal fin comunica sus necesidades de personal e infraestructura a la alta dirección. Se destaca el proceso desarrollado por el proceso TIC, para el proceso de implementación y puesta en operación de la infraestructura requerida por la Entidad con ocasión del traslado de sede desarrollado durante el mes de agosto de 2025. Lo anterior, para dar así conformidad a los requisitos aplicables del numeral 7 “Apoyo”.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

2.5 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, entre ellos; el PETI 2024-208 y las Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información 2025. Adicionalmente, se realiza la gestión de los productos y servicios a cargo del proceso, asegurando que se cumplan los requisitos de los clientes de conformidad con el Catálogo de Servicios TI.

2.6 El proceso cuenta con dos indicadores 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”.

Al evaluar el desempeño, se evidenció que el proceso no solo mide la eficacia del indicador de la mesa de ayuda —en términos del porcentaje de requerimientos atendidos—, sino que ha incorporado una variable adicional relacionada con el tiempo de respuesta del servicio. Gracias a ello, el cumplimiento mensual supera el 90% en la mayoría de los periodos, reflejando un control efectivo en la provisión del servicio y un impacto positivo en el cumplimiento del numeral 8.5.1 de la norma ISO 9001:2015.

2.7 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”.

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:

- Se resalta el compromiso del líder del proceso para gestionar las oportunidades de mejora identificadas y del gestor del proceso para continuar dando cumplimiento a los requisitos de la norma, demostrando el enfoque a la mejora continua que tiene el proceso Gestión Tecnológica y de la Información.
- Se destaca el trámite de actualización, socialización e implementación del *Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información – Versión 2*, lo cual permite reconocer en términos de eficacia y efectividad el cumplimiento del objetivo del proceso entorno a la administración de infraestructura y el ofrecer soluciones tecnológicas.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

4. OBSERVACIONES

Diligenciar solo si corresponde a una auditoria de aseguramiento o de ley, de lo contrario N/A.

Tabla 2 - Observaciones de la auditoría

No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN
	N/A	

5. SOLICITUD DE CORRECCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS

Diligenciar solo si corresponde a una auditoria 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		

6. CONCLUSIONES

El proceso de Gestión Tecnológica y de la Información - TIC demuestra un alto nivel de conformidad con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, evidenciando el cumplimiento integral de los numerales 4 al 10. Se constata la existencia de una caracterización actualizada, identificación de partes interesadas, riesgos, entradas, salidas e indicadores, así como una documentación sólida que respalda la gestión operativa y estratégica.

El proceso mantiene una planificación coherente, alineada con los objetivos institucionales y con una estructura interna que respalda el liderazgo, la asignación de responsabilidades y el cumplimiento de la promesa de servicio.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Durante la auditoría se evidenció un liderazgo sólido y compromiso constante del equipo responsable del proceso, reflejado en la gestión efectiva de los recursos, la planificación presupuestal y la adaptación oportuna ante eventos operativos, como el traslado de sede institucional.

Los indicadores de gestión muestran un seguimiento sistemático y resultados sobresalientes, con niveles de cumplimiento superiores al 90% en la mayoría de los periodos, gracias a la incorporación de métricas de eficacia y tiempo de respuesta en la mesa de ayuda.

Estos resultados reflejan una madurez organizacional creciente y un control operativo acorde con el numeral 8.5.1 “Control de la producción y de la prestación del servicio” de la norma.

7. RECOMENDACIONES

Tabla 4 - Recomendaciones por proceso

No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
1	Gestión Tecnológica y de la Información	Si bien es cierto el DRP -Plan de Recuperación de Desastres es un documento confidencial, por efectos de las vulnerabilidades que puedan surgir, es recomendable que el mismo sea un documento controlado, sea aprobado y actualizado en compañía de la OAP y se dejen documentadas las acciones, actualizaciones y ajustes desarrollados, así como la inclusión de cláusulas de confidencialidad a las personas que tengan acceso al documento. Finalmente, es importante reiterar lo dicho por la OCI ya que es necesario desarrollar eventos de prueba con el fin de medir el grado de eficacia de este y adelantar las medidas necesarias para su continua actualización a medida que se detectan vulnerabilidades o eventos mal intencionados.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

8. APROBACIÓN

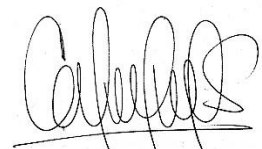
Sandra Beatriz Alvarado Salcedo

Firmado digitalmente
por Sandra Beatriz
Alvarado Salcedo
Fecha: 2025.10.31
19:06:23 -05'00'

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



Oscar Javier Hernández Serrano
Auditor Líder



Christian David Mora Silva
Observador

FECHA 31-10-2025