

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20241100092503**

Página 1 de 2

Bogotá D.C., 15 de Noviembre de 2024

PARA: YANNYS ANDREA KARAKALPAKIS TRUJILLO (E)
Oficina de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informes Auditoría Interna Sistema Gestión Calidad – Proceso Gestión de las Comunicaciones

Respetada Doctora Yannys Andrea.

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 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 3 de diciembre 2024. En caso de requerir apoyo para elaborar el plan de mejoramiento, el equipo auditor estará presto en orientar dicho proceso.

Agradecemos la disposición y colaboración frente a este ejercicio.

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20241100092503**

Página 2 de 2

Bogotá D.C., 15 de Noviembre de 2024

Cordialmente,

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Firmado digitalmente
por Sandra Beatriz
Alvarado Salcedo
Fecha: 2024.11.15
18:00:46 -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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA	2
2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA	3
2.1. Desarrollo.....	3
3. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS.....	4
4. OBSERVACIONES.....	5
5. SOLICITUD DE CORRECCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS	5
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	5
Tabla 3 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas.....	5
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 de las Comunicaciones
PROCESO, PROCEDIMIENTO	Gestión de las Comunicaciones
RESPONSABLE O AUDITADOS	Marco Giovanni González Romero Diana Olaya Torres Kehidy Mabel Garzón Romero Diego Fernando Fonseca Núñez Andrés Salas
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 servicios funerarios
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	Octubre 2024
EQUIPO AUDITOR	<i>Auditor</i> Sandra Milena Martínez Páez <i>Observadores</i> Gabriel Alejandro Suarez Lugo

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA	<ul style="list-style-type: none">• Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015• Modelo Integrado de Planeación y Gestión• 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 planeación de las entrevistas a los procesos se desarrolló entre el 01 y el 21 de octubre, tiempo en el cual el equipo auditor pudo consultar la información estratégica de la entidad, los datos relacionados a los procesos a auditar vigentes y publicados en el Micrositio del SIG y la documentación suministrada por la Oficina de Control Interno

La verificación de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad del proceso de Gestión de las Comunicaciones de la UAESP, se realizó el día 21 de octubre de 2024 en las instalaciones de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP. La entrevista de auditoría inició a las 9:15 am y finalizó a las 11:00 am.

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 las entrevistas los auditados respondieron cada una de las preguntas programadas en la lista de chequeo y presentaron las evidencias para la verificación de los requisitos de la norma aplicable al proceso y las evidencias adicionales requeridas fueron solicitadas y remitidas al correo electrónico del auditor, con el fin de guardar la trazabilidad de la comunicación oficial y posterior disposición de esta en el repositorio de información dispuesto por la OCI.

2.1. Desarrollo

2.1 Se verificó que el proceso conoce sus partes interesadas, sus entradas y salidas, así como 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 con la caracterización y los documentos identificados en el SIG, cumpliendo así el Numeral 4 de la norma “Contexto de la organización”.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

2.2 Al interior de la entidad y del proceso se tienen definidos los roles, responsabilidades, y se ha identificado el compromiso de los responsables, del gestor y de los integrantes del proceso, lo que evidencia la conformidad del numeral 5 de la norma “Liderazgo”.

2.3 El proceso ha gestionado los controles para abordar los riesgos identificados en su proceso, así como 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”.

2.4 El proceso gestiona los recursos necesarios desde su quehacer y al interior del proceso para dar cumplimiento al objetivo del proceso, para organizar y planificar su gestión, implementar actividades para fortalecer la toma de conciencia sobre el SIG, intentando dar conformidad a los requisitos aplicables del numeral 7 “Apoyo”.

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 y en la página web de la entidad para evidenciar su cumplimiento.

2.6 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”.

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:

- La Oficina Asesora de Comunicaciones atiende las necesidades de comunicación de la entidad con un equipo de trabajo estructurado en atención a las necesidades de comunicación externa e interna, permitiéndole dar respuesta a lo requerido en temas de piezas comunicativas requeridas a nivel institucional.
- El Proceso de Gestión de las comunicaciones logró una estrategia de relacionamiento con periodistas externos, lo que les permite mantener y atender las necesidades de

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

comunicación externa en tiempo inmediato; asegurando la veracidad de la información desde la fuente, en el menor tiempo posible. Este equipo se ha venido consolidando y ampliando con el tiempo, lo cual permite conservar una buena red periodística para la Unidad, permitiendo el “reposteo” de la información en canales externos y mejorando las visualizaciones de las campañas para el reconocimiento y posicionamiento institucional.

- Se reconoce igualmente la importancia del uso del lenguaje incluyente como una apuesta institucional, trabajando con otros procesos de la entidad en la accesibilidad de la información a través de la página web con el botón “centro de relevo” y el uso obligatorio de subtítulos en las visuales, el uso de señalética en lenguaje braille en punto de atención a la ciudadanía, así como publicaciones accesibles y comprensibles en la página web, como el mapa de la ciudad que visibiliza las rutas y frecuencias de recolección en la ciudad.

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

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
1	Gestión de las Comunicaciones	Se evidenció que en el GCO-PL-01 V7 Plan Estratégico de Comunicaciones se menciona el “Plan de relaciones interinstitucionales” siendo este un documento inexistente en el SIG, igualmente se mencionan varios productos comunicativos asociados	8.1. planificación y control Operacional

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO QUE INCUMPLE
		como: Noticiero: “La UAESP te cuenta” y el Boletín: “UAESP en contacto”; productos comunicativos ligados a una periodicidad definida en el PEC; estos productos no se encuentran vigentes, incumpliendo con la periodicidad estipulada para el cumplimiento del objetivo del proceso y los lineamientos estratégicos socializados en el PEC.	
2	Gestión de las Comunicaciones	Se evidenció desactualización en los lineamientos generales del procedimiento GCO-PC-04 V7 Comunicación Interna, donde estipula que los medios para divulgar la información serán Noticiero: “La UAESP te cuenta” y el Boletín: “UAESP en contacto”, y el seguimiento a la comunicación interna institucional, los cuales no se encuentran vigentes.	7.5 Información documentada

6. CONCLUSIONES

Como resultado de la auditoría interna el equipo auditor evidenció que el proceso Gestión de las Comunicaciones de la Unidad cumple parcialmente con las acciones necesarias estipuladas en los requisitos de la norma NTC ISO 900:2015. Teniendo en el presente una oportunidad de mejora frente a la implementación del SIG, lo cual fomenta la creatividad y la

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

innovación en materia de gestión de las comunicaciones de cara a la ciudadanía y a las necesidades internas, las cuales se dan en doble vía dados los cambios institucionales.

7. RECOMENDACIONES

Tabla 4 - Recomendaciones por proceso

No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
1	Gestión de las Comunicaciones	Se recomienda que los datos diagnóstico que soportan las necesidades de los grupos de interés sean validados periódicamente, de manera que respondan a la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como a las necesidades institucionales, igualmente esta información deberá ser actualizada en los instrumentos que determinan los lineamientos y la gestión del proceso para la medición de los objetivos planteados.
2	Gestión de las Comunicaciones	Se sugiere plantear uno o más indicadores que le apunten a la medición y cumplimiento del objetivo del proceso, permitiendo un análisis contextualizado que refleje el avance y permita determinar alertas tempranas en torno al seguimiento, medición, análisis y evaluación del proceso.
3	Gestión de las Comunicaciones	Se recomienda determinar controles claros en el flujo y aprobación de las piezas y contenidos comunicativos, evidenciando las apuestas institucionales, tanto internas como externas; con el fin de tener claros los lineamientos, apuestas y estrategias en materia de comunicación institucional.
4	Gestión de las Comunicaciones	Si bien no se tienen identificadas acciones de mejora vigentes para el proceso, se sugiere documentar las

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

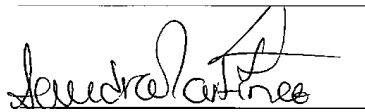
No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
		mejores prácticas, así como evidenciar una postura de mejora continua con la formulación y atención de las recomendaciones y acciones de mejora planteadas en informes de entidad y otras instancias de toma de decisiones.
5	Gestión de las Comunicaciones	Establecer lineamientos claros en materia de comunicación interna, toda vez que no existe claridad plena frente a los mismos, lo que impacta los productos fijados en la documentación controlada, desatendiendo las necesidades de información del público interno, por lo que, la información y enfoque del proceso está dado a la atención de la comunicación externa, sesgando el enfoque del proceso e incumpliendo parcialmente su objetivo en la definición de acciones y estrategias de comunicación.

8. APROBACIÓN

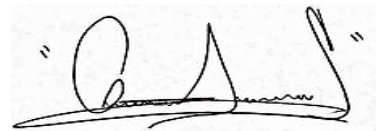
Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Firmado digitalmente por Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
 Fecha: 2024.11.15 17:58:41 -05'00'

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

FIRMA(S)



Sandra Milena Martínez Páez



Gabriel Alejandro Suarez Lugo

Auditor(es) Interno(s) que ejecutaron el trabajo

15-11-2024