



FECHA 07 de julio 2022

INFORME No. 01

SISTEMA DE GESTIÓN

CALIDAD

☒

SG-SST

SIGESPI

AMBIENTAL

PROCESO (S) AUDITADO (S) Fortalecimiento al control social y protección al usuario en la Dirección Territorial Oriente

AUDITOR LÍDER: DANIEL FERNANDO SANMIGUEL CESPEDES

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): ANGIE JULIETH ACOSTA V.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de la norma NTC ISO 9001:2015, así como los definidos dentro del Sistema Integrado de Gestión y Mejora- SIGME

ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica a todas las actividades definidas en la caracterización del proceso de Fortalecimiento al control social y protección al usuario, así como todos los requisitos definidos en la documentación asociada de este proceso.

PERSONAL ENTREVISTADO:

Herman Gerrero – director territorial
Leni Gómez – profesional administrativa
Nancy Gamboa Suarez Profesional Grado 1 (Fortalecimiento control social)
Cristhian Andres García. Profesional Universitario grado 11(Protección al usuario)
Paula Rojas. Contratista de infotíc
Jennifer Carreño. Contratista de infotíc
Dayanna Abril. Contratista. Seguridad y Salud en el Trabajo

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)

Matriz de Roles y Responsabilidades
• Matriz de Partes Interesadas
• Política y Objetivos del SIGME Manual del SIGME
• Contexto estratégico institucional
• PU-PR-001 Proceso protección al usuario
• PU-P-001 Procedimiento gestión de trámites
• PU-P-002 Procedimiento sancionatorio en silencio administrativo positivo
• PU-P-003 Procedimiento reconocimiento efectos SAP
• PU-M-001 Manual de servicio al ciudadano
• FCS-PR-001 Proceso fortalecimiento del control social
• FCS-P-001 Procedimiento de presencia institucional y participación ciudadana
• FCS-I-001 Instructivo para instalación o traslado de oficinas digitales

ASPECTOS RELEVANTES

Buena disposición del personal para atender la auditoria.
Conocimiento en los sistemas de gestión
Adecuado conocimiento normativo del proceso por parte del personal que atendió la auditoria
Trabajo en equipo por parte del personal auditado
Manejo de herramientas tecnológicas.

RIESGOS DEL PROCESO (bajo criterio de los auditores, el grado de riesgo que puede tener un proceso frente al cumplimiento total o parcial de los requisitos auditados): Fallas en los servicios de energía, servicios de conexión, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento en las herramientas de consulta de la entidad, ausencia de los auditados, ausencia de los auditores por calamidades, presentación de problemas de orden público, por fuerza mayor, no detección de situaciones problemáticas significativas.

OPORTUNIDADES DE MEJORA			REQUISITO NORMA
Se recomienda fortalecer las inducciones y reinducciones al personal de atención al usuario teniendo en cuenta los lineamientos del manual de servicio al ciudadano PU-M-001 y dejar evidencia mediante control de asistencia, que permita soportar la trasferencia de conocimiento sobre todo al personal nuevo.			NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.2
Se recomienda centralizar la información o contar con un repositorio de información accesible a las personas permanentes o que designen para la atención de auditorías internas, externas o de gestión			NTC ISO 9001:2015 Números 7.5 literal 7.5.3.1
Durante la revisión de indicadores de la territorial, se recomienda para el indicador de ejecución presupuestal 2022 que los documentos soporte contengan el reporte de obligaciones SIIF como esta descrito en el campo Fuente de información.			NTC ISO 9001:2015 Números 9.1
Durante la revisión aleatoria a los procesos contractuales, se revisó el proceso contractual de: Suministro de combustible por mínima cuantía . No. Contrato: 24. A los proponentes se les solicita contar en requerimientos técnicos con:			NTC ISO 9001:2015 Números 7.5 literal 7.5.3.1 NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.4
Nota 5. Dentro de la oferta económica, se deberá presentar la calibración de las maquinas surtidoras de combustible. Esta debe estar vigente durante el proceso de selección y durante la vigencia del contrato.			
Nota 6. Presentar la licencia, permiso o autorización de funcionamiento, expedida por la alcaldía o autoridades ambientales competentes para el funcionamiento de la estación de servicio.			
Nota 7. Presentar los planes de contingencia y control de derrames de la o las estaciones de servicio que prestaran el servicio, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 2.2.3.3.4.14 del Decreto 1076 del 2015.			
Nota 8. Certificar que cuenta con un representante de seguridad y salud en el trabajo, que cumpla con el perfil establecido en la Resolución 312 de 2019, o la norma que adicione, modifique o sustituya, garantizando el cumplimiento de obligaciones contractuales establecidas en el marco de la ejecución del contrato y la normatividad vigente. De los oferentes se tomó la propuesta económica del contratista ECO FULL, quien es el ejecutor de este contrato. De estos requerimientos, el contratista en su oferta económica solo allega la nota 6. FALTANDO REVISAR O QUE ANEXARA LAS DEMAS.			
También se revisa el proceso: Mantenimiento preventivo y correctivo incluyendo suministros y repuestos del sistema fotovoltaico, mantenimiento preventivo y correctivo planta eléctrica y subestación eléctrica, sistema de iluminación, dispensador de agua fría y caliente, red contra incendio, extintores, aire acondicionado, mantenimiento tanque de agua y bascula de pesaje de residuos de mínima cuantía. Contrato: 26. Dentro de las obligaciones del contratista, no se encuentran todas las obligaciones descritas en el manual de contratación Anexo 1, para mantenimiento de extintores y lavado de tanques. Se debe requerir al contratista, el concepto sanitario favorable para el lavado y desinfección del tanque de agua potable, al igual que los certificados de calibración de las pesas utilizadas para calibrar la bascula de pesaje de residuos sólidos.			
Dicho esto, se debe tener disponible la documentación asociada a la contratación, seguimiento y supervisión.			
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	En la revisión aleatoria de los traslados por competencia que se realizaron en la territorial, se revisó el derecho de petición: Radicado 20218404077872 del 20/12/2021, inconformidad por cobro de acueducto a la empresa aguas de Barrancabermeja. Se da respuesta mediante radicado 20228400084771 del 12/01/2022 Radicado 20218403732212 del 29/11/2021. Derecho de petición	ISO 9001:2015 Numeral: 8.2.3.1 literal	Protección al usuario (Dirección Territorial Occidente)

	por facturación en inmueble desocupado. Se responde mediante memorando 20228400014711 del 04/01/2022 20228401114492 del 23/03/2022. Traslado por competencia de metrolimpia S.A por solicitud cancelación servicio de aseo. Se responde el 22/05/2022 mediante memorando 20228402394551 De esta revisión se evidenció los incumplimientos en términos de respuesta de acuerdo a lo definido en La ley 1755 del 2015 en su artículo 21 "Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente."		
	N.A		

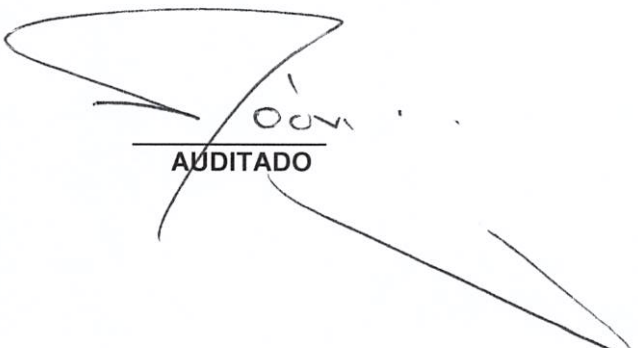
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

Realizada la auditoria y adelantadas las actividades programadas en el plan de auditoria, se concluye que la ejecución de las actividades del proceso está conforme con la NTC ISO 9001:2015 y de manera general la información estandarizada en el SIGME. Se genera un hallazgo por incumplimiento en los días de respuesta de las solicitudes.

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS	<u>1</u>
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	<u>0</u>
No. DE CONFORMIDADES	<u>1</u>


AUDITOR LÍDER


AUDITADOR ACOMPAÑANTE


AUDITADO

