



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA: Agosto 5 y 6 de 2019		INFORME N° 06-2019	
SISTEMA DE GESTIÓN			
CALIDAD	☒	SG-SST	☒
SIGESPI		AMBIENTAL ☒	
PROCESO(S) AUDITADO(S)			
Dirección Territorial Oriente Gestión Documental Servicio y Participación al Ciudadano Contratación			
AUDITOR LÍDER: Lady Lorena Rodríguez Mejía			
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): N/A			
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:			
Verificar y Evaluar el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, basado en los requisitos establecidos por las normas ISO 9001.2015, ISO 14001.2015, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019, con el fin de diagnosticar y establecer las recomendaciones que permitan el logro de la gestión y de los objetivos del SIGME			
ALCANCE DE LA AUDITORIA:			
Inicia desde la programación de la auditoria hasta el seguimiento de la ejecución y verificación de las actividades de la DT Oriente en los procesos de Gestión Documental, Servicio y Participación al Ciudadano y Contratación.			
PERSONAL ENTREVISTADO:			
Herman Rodríguez Sonia Valencia Romina Celis Yazmin Díaz Catherin Barón Jeferson Nosa			
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS):			
Para la evaluación de este proceso, se auditaron 23 criterios de los citados a continuación:			
FORMATO VIRTUAL ACTIVIDADES PARTICIPACIÓN CIUDADANA PS-F-006			
INDICADORES			
HOJA DE VIDA DE INDICADORES			
INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS GD-I-001 V.3			
NORMOGRAMA PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL			
LISTA DE CHEQUEO Y ANÁLISIS DE EXPERIENCIA PERSONA NATURAL AS-F-041 V.6			
MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES			
MATRIZ DE ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y MEJORA - SIGME			
MC-F-032 V1			
MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES GH-F-088 V.1			
CONTRATOS			
ANEXO SOPORTE DE ESTUDIOS PREVIOS- CRITERIOS AMBIENTALES			
ISO 9001.2015			
5. Liderazgo			
5.2 Política			
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			
6.2 Objetivos de calidad y planificación			
7.4 Comunicación			
7.5 Información documentada			
8.1 Planificación y control operacional			
8.7 Control de las Salidas No Conformes			
10. Mejora Continua			
ISO 14001			
5. Liderazgo			
5.2 Política Ambiental			
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades			
6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos			
7.3 Toma de conciencia			
7.4 Comunicación			
7.5 Información documentada			
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias			
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
10.2 No Conformidad y Acción Correctiva			
10.3 Mejora Continua			
Decreto 1072 de 2015: Artículos 2.2.4.6.8, 2.2.4.6.10, 2.2.4.6.11 y 2.2.4.6.14			
Resolución 0312 de 2019: Artículos 2.1.1, 2.8.1, 3.1.9, 3.2.1, 4.2.2, 5.1.1			

ASPECTOS RELEVANTES: Es importante resaltar el compromiso de cumplir las metas y los objetivos del líder del proceso, esto se evidencia en el cumplimiento al 100% de cada uno de los indicadores que se tienen.

Se evidencia la total disponibilidad de los funcionarios y contratistas de esta Dirección Territorial en el desarrollo de la auditoría interna.

El personal entrevistado muestra conocimiento de su labor y de los procedimientos documentados.

Se lleva una adecuada trazabilidad de los expedientes auditados, siendo concorde a los procedimientos y formatos evaluados.

Se evidencia orden y concordancia al momento de cruzar información.

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):

- No disponibilidad del líder del proceso
- Falta de energía eléctrica
- Falta de disponibilidad de los funcionarios de la dependencia
- Plataforma del sistema no esté disponible para verificar la documentación pertinente.

OPORTUNIDADES DE MEJORA	REQUISITO NORMA
Se cuenta con análisis de indicadores para el proceso de Servicio y Participación Ciudadana, este análisis se da de manera cuantitativa y soporta sus resultados por medio de documentos anexos, sin embargo, vale la pena reforzar este análisis de manera cualitativa y que complemente la información de manera clara y oportuna.	ISO 9001:2015 9.1

La territorial cuenta con disponibilidad de botiquines, cuenta con el personal competente para su manejo, sin embargo, no se evidencia control de inventarios de los mismos, este hallazgo será evaluado en la auditoría a realizar para el Sisema de Seguridad y Salud en le Trabajo SG-SST, aquí en esta territorial queda como un aspecto por mejorar.

Resolución 0705 DE 2007
Art. 4

Nº	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
N/A	NO SE ENCONTRARON NO CONFORMES	N/A	N/A

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:

Es claro el liderazgo y compromiso del Director de la Territorial Oriente, esto se evidencia en la claridad de los roles y el compromiso ante los sistemas de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo y calidad.

Nº DE NO CONFORMIDADES HALLADAS

0

Nº DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA

0

Nº DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES

0

Nº DE CONFORMIDADES

22

AUDITOR LÍDER

AUDITADO