



Superservicio
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA: 04 DE MAYO DE 2022

INFORME No. 01

SISTEMA DE GESTIÓN

CALIDAD	X	SG-SST	SIGESPI	AMBIENTAL
----------------	----------	---------------	----------------	------------------

PROCESO (S) AUDITADO (S): ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

AUDITOR LÍDER: JOHANNA MILENA GONZALEZ AGUILAR

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): MARIO CAMILO REYES GARCIA

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 Adquisiciones de Bienes y Servicios así como todos los requisitos definidos en la documentación asociada de este proceso.

PERSONAL ENTREVISTADO:

RONALD GORDILLO
MARIA CAROLINA GONZALEZ FONSECA
LUZ ADRIANA ZAPATA
MARIA DEL CARMEN MARROQUIN
WILLIAM SANABRIA
JIMMY REYES
DANIEL WILCHES
LUIS DAVID RESTREPO

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS):

Documentación del Proceso:
Manual de Contratación AS-M-001
Plan Anual de Adquisiciones
Manual de Supervisión e Interventoría AS-M-002
AS-R-001 Normograma
Decreto 1369 de 2020
Ley 80 de 1993
ISO 9001:2015

ASPECTOS RELEVANTES:

Disposición del personal para atender la auditoria
Agilidad en la entrega de las evidencias con las que contaba el proceso
Desarrollo en SIGESTIÓN desde el mes de agosto de 2021 en la automatización de las modificaciones realizadas en el PAA.
Apropiación de los sistemas tecnologías en el desarrollo de las actividades del proceso.
Adecuado conocimiento normativo que enmarca la operación del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios.

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 de 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

Con el fin de facilitar la comprensión de la operación del proceso se recomienda migrar la información de las modalidades de contratación más utilizadas por la entidad, a procedimientos que detallen la secuencia, responsables, entradas y salidas de actividades conforme a lo señalado el Instructivo para la Elaboración y Control de la Documentación MI-I-001

Numeral 4.4.1

Se recomienda ajustar la redacción de los riesgos de gestión del proceso de Adquisición de bienes y servicios de acuerdo a lo establecido en el Instructivo para la administración de riesgos código DE-I-004.

Numeral 6.1

Se recomienda realizar una revisión de la definición, pertinencia y metas que permitan medir el cumplimiento al objetivo del proceso en los indicadores del proceso Adquisición de bienes y servicios, así como la inclusión de la modalidad de contratación directa toda vez que en los indicadores verificados se observó que esta modalidad es excluida.			Numeral 9.1
Incluir y documentar políticas de operación para las modalidades de contratación que permitan de manera explícita difundir buenas practicas asociados a los procedimientos contractuales con el fin de mejorar tiempos, minimizar modificaciones en cronograma al PAA y mejorar la ejecución presupuestal de la entidad.			Numeral 10.1
Revisar y mejorar los reportes del estado de ejecución contractual del PAA, con el fin de que sea una herramienta eficaz para el seguimiento contractual y presupuestal de la entidad.			Numeral 9.1
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	En la revisión efectuada a la licitación pública Contrato 668 de 12/11/2021 Aseguradora Solidaria de Colombia se evidencio lo siguiente: La consolidación de respuestas a observaciones en el proyecto de pliegos se realizó en el formato AS-F-005, de acuerdo con el numeral 5.4.2.3.2 Procedimiento licitación numeral 8 del Manual de Contratación AS-M-001, se tiene establecido la utilización del formato AS-F-019. Igualmente, el informe de evaluación se realizó en el formato AS-F-028 sin embargo, en el numeral 5.4.2.3.2 Procedimiento licitación numeral 22 del Manual de Contratación AS-M-001 se tiene establecido el formato AS-F-027. Por lo anterior, de acuerdo con el numeral 7.5.3.1 literal a "<i>la información documentada requerida por el Sistema de Gestión de Calidad y por esta norma internacional se debe controlar para asegurarse que esté disponible y sea idónea para su uso donde y cuando se necesite;</i>" Se observa que estos dos registros no se generan de acuerdo al procedimiento documentado en el Manual de Contratación al utilizar otros formatos para tal fin. De otra parte, el Formato Aviso de Convocatoria AS-F-024 publicado en SECOP corresponde a la versión 2 sin embargo, la versión vigente a la fecha del proceso corresponde a la numero 4 cuya vigencia es del 25/09/2018, incumpliendo lo establecido en el numeral 7.5.3.2 literal A "<i>en cuanto al control de la información documentada la organización debe abordar las actividades relacionadas con distribución, acceso, recuperación y uso, y C "el control de cambios (por ejemplo, control de versión)"</i>".	7.5.3.1 literal A 7.5.3.2 literal A y C	Adquisición de Bienes y Servicios

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:

Una vez adelantadas las actividades programadas en el plan de auditoria se puede concluir que la ejecución de las actividades del proceso están conforme a la norma NTC ISO 9001:2015, normatividad aplicable y de manera general la información estandarizada en SIGME, sin embargo, es importante que el proceso defina la ACPM para subsanar la no conformidad y implementar las oportunidades de mejora descritas anteriormente con el fin de mejorar el desempeño del proceso.

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 LIDER
JOHANNA MILENA
GONZALEZ AGUILAR


AUDITADO
RONALD GORDILLO ALVAREZ

