



Superservicio
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA: 14 JUNIO 2022

INFORME No. 01

SISTEMA DE GESTIÓN

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

PROCESO (S) AUDITADO (S): CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

AUDITOR LÍDER: JOHANNA MILENA GONZALEZ AGUILAR

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): N/A

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 Control Disciplinario Interno, así como todos los requisitos definidos en la documentación asociada de este proceso.

PERSONAL ENTREVISTADO:

Magda Yaneth Castañeda Gutiérrez
María Elena Cogollo Silva
Oscar Hernández
Ana Elizabeth Zapata Muñoz
Geraldine Acosta Orjuela

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS):

Documentación del Proceso:

Revisión del Proceso Control Disciplinario Interno CD-PR-001, Planificación del proceso - Cumplimiento plan de acción y del Ciclo PHVA.

Procedimientos ordinario disciplinario CD-P-003, y notificación decisiones disciplinarias CD-P-005 se realizó la revisión documental y trazabilidad del ciclo PHVA para verificar la conformidad del proceso.

Normograma, Indicadores, Riesgos y Acciones correctivas preventivas y de mejora.

ISO 9001:2015

ASPECTOS RELEVANTES:

- Disposición del líder del proceso y del personal para atender la auditoria.
- Agilidad en la entrega de las evidencias requeridas en el desarrollo de la auditoria.
- La implementación de acciones de prevención de conductas con incidencia disciplinaria realizada a través de Boletines infórmate, videos, artículos, café disciplinario y recomendaciones directas mediante memorandos, articulado con la mejora continua al interior de la entidad y la generación de alertas a los funcionarios y contratistas.
- Adecuado conocimiento normativo que enmarca la operación del proceso de Control Disciplinario Interno.

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

N/A

REQUISITO NORMA

N/A

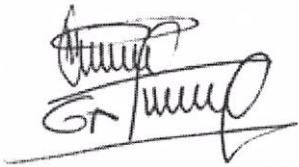
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	En la medición efectuada a los indicadores: Seguimiento Procesos Disciplinarios y Notificaciones Disciplinarias vigencia 2021 y 2022, se evidenció que el reporte correspondiente al denominador, esto es (# autos de archivo con pruebas y # total de notificaciones realizadas en el periodo) fue reportado cero (0), sin embargo, en la verificación se pudo evidenciar que los autos de	9.1.3 literal a	Control Disciplinario Interno

archivo 20211700329786 del 06/12/2021, 20221700096006 del 28/03/2022 y 20221700104886 de fecha 01/04/2022 se decretaron y realizaron pruebas así como la realización de notificaciones durante los meses de diciembre 2021 y marzo 2022 dentro de los procesos que se relacionan a continuación 2021-63E, 2020-39E y 2021-020E, 2019-40E, 2021-85E y 2020-062E, lo anterior incumpliendo el requisito 9.1.3 literal a de la norma, toda vez que el proceso debe analizar y evaluar los datos y la información apropiada que surge por el seguimiento y la medición, los cuales deben utilizarse para evaluar la conformidad de los productos 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 con el fin de mejorar el desempeño del proceso y evitar que se vuelva a presentar.

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
JOHANNA MILENA
GONZALEZ AGUILAR



AUDITADO
MAGDA YANETH CASTAÑEDA
GUTIERREZ