



Superservicio
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHAN 30/08/2022

INFORME No.01/2022

SISTEMA DE GESTION

CALIDAD

x

SG-SST

SIGESPI

AMBIENT
AL

PROCESO (S) AUDITADO (S)
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

AUDITOR LÍDER: MARIA ERCILIA CASTANEDA E

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 Evaluación de la Gestión Institucional así como todos los requisitos definidos en la documentación asociada de este proceso

PERSONAL ENTREVISTADO:

Myriam Herrera D
Dalila Ariza Torres
Luis Hernesto Vargas
Daniel Nieto C
Lina Jimena Rincón
Diego A Preciado Torres
William Álvarez
German Darío Guerrero
Ana Maria Velázquez
Ángelo Mauricio Díaz
Andrea castro T

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS):

Código: EV-PR-001 – Proceso Evaluación de la Gestión Institucional; Código: EV-P 001 Procedimiento Auditorías Internas de Gestión e Informes de ley; Código EV- R 001 Normograma; EV-F – 007 Carta de Representación; Mapas de Riesgos del Proceso; Indicadores del Proceso; Otros documentos para el cumplimiento del objetivo del proceso; Partes interesadas, Contexto Estratégico; Matriz de roles y responsabilidades; Informe de Austeridad del gasto Radicado 20221400114313

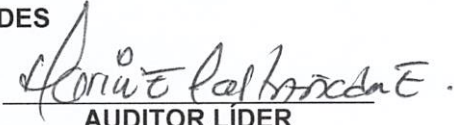
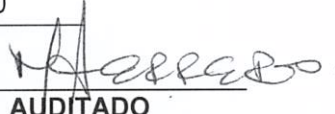
ASPECTOS RELEVANTES

Buena disposición del personal para atender la auditoria.
Adecuado conocimiento normativo del proceso por parte del personal que atendió la auditoria
Agilidad en la entrega de las evidencias solicitadas para soportar el cumplimiento del proceso

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

EV-F-004
V.1

OPORTUNIDADES DE MEJORA		REQUISITO NORMA	
1. Se recomienda realizar acción rápida en el tiempo estipulado al indicador del proceso porcentaje de ejecución presupuestal – periodo julio de 2022, tal y como lo establece El Instructivo para la Medición, Análisis, Seguimiento y Evaluación en el Sigme en su numeral 3.4 “Toma de decisiones y formulación de acciones rápidas”, que establece la realización de estas acciones cuando se identifica que el resultado del indicador fue afectado por una causa conocida fácilmente controlable por el proceso y se puede actualizar el cumplimiento de la meta con una decisión que no implica una asignación adicional de recursos o reasignación de responsabilidades		NTC ISO 9001:2015 Numeral 9.1.1 literal b.	
Adicional, la NTC ISO 9001:2015 en su numeral 9.1. Seguimiento, medición y análisis y evaluación literal b: establece que los métodos de seguimiento, medición y evaluación necesarios para asegurar los resultados válidos			
2. Se recomienda ajustar el formato EV-F-007 “Carta de Representación” del proceso, toda vez que la carta de representación no contiene el código asignado por el Sigme. El formato evidenciado en la carta de representación tiene el código GDF 010 V12 – asociado a memorando interno.		NTC ISO 9001:2015 Información documentada 7.5.3.2 literal C	
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA			
No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS		0	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		0	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		0	
No. DE CONFORMIDADES		0	
 AUDITOR LÍDER		 AUDITADO	