



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA 20 y 23 de mayo de 2022				INFORME No. 1 de 2022			
SISTEMA DE GESTIÓN							
CALIDAD	X	SG-SST		SIGESPI		AMBIENTAL	
PROCESO (S) AUDITADO (S) GESTION ADMINISTRATIVA Y LOGISTICA							
AUDITOR LÍDER: MARTHA HELENA MUÑOZ							
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 Sistemas de Gestión de la Calidad y los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso de Gestión Administrativa y Logística de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios							
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica a todas las actividades definidas en la caracterización del proceso de gestión administrativa y logística, así como todos los requisitos definidos en la documentación asociada a este proceso.							
PERSONAL ENTREVISTADO: Alfonso Saavedra Díaz , David Ricardo Mendez, Diana Marcela Niño Tapia , Diana Patricia Vargas >, Fredy Ricardo Guzman Grande , Hollman Barbón, Juan Pablo Castillo Orjuela, Katherine Alejandra Rincon Sierra, Leidy Johanna Reyes Peña , Martha González Traslaviña, Yenny Milena Baez Lopez, Yuberth Francisco Onofre Venegas , Yenny Yolima Puerto Quiroga , Yaneth Del Rocio Vallejo Aguirre , Zoraida Valero Bravo							
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) GA-PR-1 PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGISTICA GA-R-01 NORMOGRAMA PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA GA-M-001 MANUAL SERVICIOS ADMINISTRATIVOS E INSTALACIONES GA-M-002 MANUAL ADMINISTRACIÓN DE BIENES DERETO 1369 DE 2020 ISO 9001:2015							
ASPECTOS RELEVANTES Se destaca la buena disposición del personal asignado para atender la auditoria. Entrega ágil y oportuna de las evidencias solicitadas con las que contaba el proceso. Conocimiento del proceso y su documentación al interior del equipo de trabajo							
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	
1. Se recomienda actualizar el manual GA-M-001 MANUAL SERVICIOS ADMINISTRATIVOS E INSTALACIONES, incluyendo la revisión y actualización periódica del plan de trabajo, de manera que lo planeado corresponda con lo ejecutado.						ISO 9001:2015 8.1	
2. En el marco de lo establecido en el SM-I-001 INSTRUCTIVO PARA EL SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN EN EL SIGME del Proceso de Seguimiento y Medición, el plazo para reportar la medición de los indicadores mensuales es 15 días calendario a partir del vencimiento, por lo que se recomienda realizar todos los registros antes de su vencimiento.						ISO 9001:2015 9.1	
No.	NO CONFORMIDAD				REQUISITO NORMA	PROCESO	
1	No se documentó evidencia que dé cuenta del cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento de Gestión del Cambio definido en el Proceso de Mejora e Innovación. Formato MI-F-008.				ISO 9001:2015 6.3	GESTION ADMINISTRATIVA Y LOGISTICA	

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA: Una vez adelantadas las actividades programadas en el plan de trabajo, se puede concluir que la ejecución de las actividades del proceso auditado, en general cumple con la Norma NTC ISO 9001:2015. Sin embargo, se debe formular la ACPM para subsanar la no conformidad evidenciada en un plazo de cumplimiento antes de la visita de certificación a la entidad.

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS

1

No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA

0

0

No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES

No. DE CONFORMIDADES

1



AUDITOR LÍDER



AUDITADO