



FECHA: 13-17/12/2021

INFORME No.1

SISTEMA DE GESTION

CALIDAD	x	SG-SST	x	SIGESPI	x	AMBIENTAL	x
----------------	---	---------------	---	----------------	---	------------------	---

PROCESO (S) AUDITADO (S): GESTION DOCUMENTAL

AUDITOR LIDER: William Javier Barrera Tamayo

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): María Alejandra Gaviria Valbuena

OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de las normas NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018 y los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios En la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Aplica para los servicios de vigilancia, inspección y control de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, atendiendo los requisitos de sus partes interesadas en Direcciones Territoriales y sede principal.

PERSONAL ENTREVISTADO:

Katherine Arias Gaitán	Profesional Especializado
Mauricio Araque	Profesional Especializado
Cristian Peña	Gerente Operativo
Andrés Mauricio Guerrero.	Técnico Administrativo Gestión Documental

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)

GD-M-001 MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL
GD-M-002 MANUAL MODELO DE REQUISITOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO
GD-PL-001 PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO - PINAR
GD-PL-002 PLAN DE PRESERVACIÓN DIGITAL A LARGO PLAZO DEL SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN
GD-PL-003 PLAN DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN
GD-PR-001 PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL
GD-PG-001 PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
GD-PG-002 PROGRAMA PARA LA DEFINICIÓN DEL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LAS ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL
GD-PG-003 PROGRAMA TABLA DE CONTROL DE ACCESO

ASPECTOS RELEVANTES

4.1 Se identifican los lineamientos inherentes al proceso del análisis del contexto interno y externo DE-R-001 y se identifican las partes interesadas y sus requisitos pertinentes, que impactan el cumplimiento de los propósitos misionales, los resultados previstos en el SIGME y la capacidad institucional.

Se tienen en cuenta los lineamientos de seguridad de la información, ambiental, SST y calidad en el análisis del contexto.

4.2 Se identifican las partes interesadas desde el documento "DE-R-002 Identificación de partes interesadas" para los sistemas de gestión de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información, en donde se evidencian como partes directamente relacionadas al proceso cliente interno, prestadores de servicios públicos domiciliarios, entes de control

4.3 Se ubica el alcance del sistema alineado con el proceso de Gestión de la información y el conocimiento con respecto a los requisitos de las normas NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 45001:2018, NTC ISO/IEC 27001:2013 y NTC ISO 9001:2015, en el manual integral y la página WEB.

4.4 Se tiene identificada la descripción del proceso con sus entradas y salidas de calidad, SST, ambiental y seguridad de la información en el aplicativo SIGME.

5/ 5.1/5.1.1 Existe compromiso y liderazgo por parte de la Alta Dirección y se determinan las responsabilidades y autoridades para calidad, SST, ambiental y seguridad de la información, se establecen desde la matriz de "Roles, Responsabilidades y autoridades" DE-R-004 desde el SG para cargos de profesional especializada grado 14 (rol personal y contratistas prestadores directos de servicios)

5.2 Se establecen, se conocen y se ubican las políticas del sistema de gestión calidad, SST, ambiental y seguridad de la información y políticas complementarias al proceso como, Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, Política de racionalización de trámites, Política Gobierno Digital, Política Servicio al Ciudadano, Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

5.2.2 De tiene disponible para las partes interesadas en el SIGME.

5.3 Se establecen los roles y responsabilidades y autoridades para las normas NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información), SST, y ambiental.

se establecen desde la matriz de "Roles, Responsabilidades y autoridades" DE-R-004 desde el SG para cargos de contratista de SST establecidas para el cargo profesional especializado grado 14 (rol personal y contratistas prestadores directos de servicios)

5.4 (ISO 45001) Se conoce de la existencia de los comités de Copasst y convivencia, se les comunica a través de correo

electrónico y se participa por parte de los funcionarios de la elección de los mismos.

6. Se planifica el sistema de gestión de calidad, ambiental, SST y de seguridad de la información, considerando las cuestiones internas y externas revisadas en el contexto de la entidad a partir de allí se desarrolla una metodología de identificación de riesgos.

6.1 Se desarrolla la metodología de identificación de riesgos teniendo en cuenta:

- Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública V4 de octubre de 2018 y la NTC-ISO-IEC 27005:2009.

Se identifican los riesgos del proceso y sus respectivos tratamientos.

Se tienen los siguientes tratamientos para los riesgos identificados para calidad, ambiental, SST y seguridad de la información:

NTC ISO 9001:2015 (Calidad):

- Ilegibilidad de la información digitalizada que conforman los expedientes electrónicos en el sistema de gestión documental.
- Pérdida de la integridad de la información física o digital que reposa en el archivo de gestión, central y el sistema de gestión documental
- Procesos operacionales archivísticos gestionados de manera inadecuada

ISO 14001:2015 (Ambiental):

- Uso inadecuado de recursos naturales

8.2 ISO 27001:2013 Se identifica 1 riesgo

- PERDIDA DE CONFIDENCIALIDAD, PERDIDA DE DISPONIBILIDAD, PERDIDA DE INTEGRIDAD

ISO 45001:2018(SST): 2 riesgos

- Siniestralidad en riesgos laborales que afecten la salud y seguridad de los trabajadores, biológicos, ergonómicos.

6.1.1 Se identifican las acciones para tratar el riesgo y oportunidades tanto para el riesgo neto como para el riesgo residual.

Se tienen controles así:

NTC ISO 9001:2015 (Calidad):

Ilegibilidad de la información digitalizada que conforman los expedientes electrónicos en el sistema de gestión documental.

Tratamiento: revisión de una muestra aleatoria de 120 expedientes por dirección territorial para garantizar la calidad de la imagen.

Pérdida de la integridad de la información física o digital que reposa en el archivo de gestión, central y el sistema de gestión documental

Tratamiento: inspección a las bodegas de manera mensual

Procesos operacionales archivísticos gestionados de manera inadecuada

Tratamiento: Control de radicación entrada.

Control documental entre direcciones territoriales y central.

ISO 14001:2015 (Ambiental):

- Uso inadecuado de recursos naturales

Tratamientos:

Programas de Consumos energía, agua, residuos, inspecciones, sensibilización del personal.

Buenas prácticas ambientales

Matriz legal de los sistemas de gestión

8.3 (ISO 27001:2013) Se identifica 1 riesgo

- PERDIDA DE CONFIDENCIALIDAD, PERDIDA DE DISPONIBILIDAD, PERDIDA DE INTEGRIDAD

Tratamiento: Seguridad física y del entorno (inspecciones visuales)

Tratamiento de documentación como privado,

8.1.2 (ISO 45001:2018)(SST): 2 riesgos

- Siniestralidad en riesgos laborales que afecten la salud y seguridad de los trabajadores, biológicos, ergonómicos.

Tratamiento:

Pausas activas, capacitaciones, EPP.

6.1.2 (ISO 14001) Se identifican los aspectos ambientales más relevantes para la entidad y se aplica la sensibilización del agotamiento de recursos como el agua, energía y residuos, aire. Basados en la Matriz de multicriterios de Antonio carrero.

Se cuenta con GA-P-001 Procedimiento identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales

Se tiene en cuenta las condiciones anormales y las situaciones de emergencia razonablemente previsibles.

Actualizada el 31/10/2021.

6.1.2 (ISO 27001) La entidad define y aplica un proceso de valoración de riesgos de la seguridad de la información e incluye riesgos asociados con la pérdida de confidencialidad, de integridad y de disponibilidad de información dentro del alcance del sistema de gestión de la seguridad de la información.

6.1.3/8.3 (ISO 27001) Se tienen implementados el plan de tratamiento de riesgos de la seguridad de la información y los controles de los riesgos de la información dentro de los cuales se destacan: Controles de acceso, control de datos, control de la información, acuerdos de confidencialidad, entre otros.

Se conservan los registros de los tratamientos.

6.1.3 y 6.1.4 (ISO 14001 e ISO 45001) Se identifican los requisitos legales para identificar los aspectos ambientales, se tiene acceso a los mismos y se toman las acciones teniendo en cuenta los aspectos ambientales significativos y requisitos legales y otros requisitos.

Se tiene en aplicativo SIGME modulo nomograma ambiental. Fecha 29/08/2021.

Acciones:

Agua: Programa Uso Eficiente de Agua, Seguimiento mensual a consumos de agua, reporte trimestral de consumos per-cápita de agua, Sensibilización en uso eficiente de agua Implementación de sistemas ahorradores ACV: uso de agua de una forma racional. Disposición final del residuo considerando que no tienen elementos químicos residuales.

Se realiza la validación de soportes correspondientes al registro del consumo de agua, segundo trimestre.

Residuos: Implementación de mamparas el rededor de la obra No arrojo de escombros a alturas considerables para evitar levantamiento de material particulado Cubrimiento de material cuando esté almacenado Implementación de criterios de contratación cuando sea el caso Seguimiento a disposición final de RCD Entrega del material a un gestor autorizado ACV:

Transporte/entrega: transporte de residuos a disposición final Disposición final: material por medio del contratista encargado de la obra, se dispone el material en canteras autorizadas. Depende de lo que se presente. Meta de peaje meta =>0,1% ordinarios percapita y <3,5 residuos ordinarios.

Energía: Seguimiento a consumos de energía, reporte trimestral de consumos per-cápita de energía Programa Uso

Eficiente de Energía, Implementación de sistemas ahorradores de energía Sensibilizaciones sobre el uso eficiente de energía Apagado de luces después de la jornada laboral Uso de equipos de bajo consumo ACV: uso implementación de ahorradores de energía en las instalaciones de la entidad. Disposición final: de luminaria a gestores ambientales autorizados.

6.2/6.2.1/6.2.2 Para el logro de los objetivos integrales (ambiental, SST, seguridad de la información y calidad) se tiene en cuenta las sensibilizaciones en los documentos aplicables al proceso, capacitaciones y divulgaciones a través de correos institucionales, pagina web, boletines e inducción.

6.3 (ISO 9001)/8.1.3 (ISO 45001) Se verifica la identificación de las necesidades de cambios para el Sistema de Integrado de Gestión a través del proceso de Mejora e Innovación.

Se verifica el cambio al sistema de migración de ORFEO 1 a ORFEO 2. A través de mesas de ayuda, sensibilizaciones, canales por correo electrónico y boletines infórmate entre otros.

7 y 7.1 Se determinan los recursos necesarios para la implementación del sistema de gestión ambiental, calidad, SST y seguridad de la información y se presenta resolución SSPD20211000000045 de 4 de enero de 2021 de Aceptación de presupuesto para 2021. En temas de inversión de la gestión documental y archivo en funcionamiento e inversión.

7.1.2 Se cuenta con el personal para la ejecución de las actividades del proceso en los temas de calidad, SST, ambiental y seguridad de la información: El proceso cuenta con personal Contratista, Prestadores y Directivos.

7.1.3 Se cuenta con la infraestructura necesaria para la prestación del servicio y se programan los mantenimientos para los mismos. Se tiene Contrato 711 de 2019, Unión Temporal Alianza Documental SSPD 2019 para suministro de bodegas de almacenamiento documental.

7.1.4 se cuenta con el ambiente para la prestación de los servicios

NC:

La temperatura de la bodega de almacenamiento de documentación de la Dirección Territorial Oriente, se encuentra fuera del rango, incumpliendo lo establecido en el acuerdo 049/2020 donde se describe que debe estar entre el 15 y 20°C+-4°C. Toda vez que en el registro fotográfico de la lectura tomada el día 16/11/2021 se encontraba en 26.5°C.

La temperatura de la bodega de almacenamiento de documentación de la Dirección Territorial Noroccidente, se encuentra fuera del rango, incumpliendo lo establecido en el acuerdo 049/2020 donde se describe que debe estar entre el 15 y 20°C+-4°C. Toda vez que en el registro de la lectura tomada entre los días 1 al 7/12/2021 se encontraba en 31,2 °C.

La temperatura de la bodega de almacenamiento de documentación de la Dirección Territorial Occidente, se encuentra fuera del rango, incumpliendo lo establecido en el acuerdo 049/2020 donde se describe que debe estar entre el 15 y 20°C+-4°C. Toda vez que en el registro de la lectura tomada el día 19/10/2021 se encontraba en 25°C.

7.1.5/7.1.5.1 Se conservan los certificados de calibración de equipos de medición (termohigrómetros) utilizado para las bodegas de gestión documental, por parte de los contratistas

7.1.5.2 Los certificados de calibración de equipos de medición (termohigrómetros) utilizado para las bodegas de gestión documental, por parte de los contratistas tienen las trazabilidades de los equipos patrón utilizados para su calibración.

7.1.6 Se realizan actividades de conocimiento a través de la documentación expuesta en la página WEB, SIGME y correos de divulgación.

7.2 Se conoce y se tiene la competencia para el personal integrante del proceso de Inspección y vigilancia dese el manual de funciones. Se verifica para profesional especializado.

7.3 La toma de conciencia en temas cómo los riesgos, políticas, objetivos integrales se dan a conocer a través de correo electrónico ejemplo: correo enviado con boletín infórmate en temas ambientales de SST y de seguridad de la información boletín 25 del 30/07/2021 y boletín 43 del 3/12/2021. Internamente reunión de divulgación del 13/10/2021 bioseguridad y ambiental 24/11/2021.

7.4 Los medios de comunicación más comunes a nivel interno y externo utilizados en la superintendencia para temas de calidad SST, ambiental y seguridad de la información, son el boletín Infórmate masivo, correos electrónicos, plataformas, televisores, redes sociales, carteleras, Intranet.

7.5/ 7.5.1/ 7.5.2/7.5.3 Se crea, actualiza y se controla la información documentada del proceso, requerida por las normas NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018.

Se envía correo electrónico a los enlaces para la Gestion propia del enlace de creación o cambio de documentación.

8/ 8.1 Se conoce y se ubica la legislación referente a los procesos aplicables como por ejemplo:

GESTION DOCUMENTAL

Nomograma aplicable legislación de control documental (Acuerdos) 049 y 050/2000.

Diagnóstico: ok en revisión para aprobación.

Cuadro de clasificación documental CRD: General: ok

Tabla de retención documental: Comunicada y convalidada el 24/07/2019.ok

Programa de gestión documental PGD: Actualizado 2020, con 8 programas. Se adopta el programa mediante RESOLUCIÓN No. SSPD - 20201000019425 DEL 08/06/2020. ok

Plan institucional de archivos de la entidad (PINAR). ok

Bancos terminológico tipos/series y sub-series documentales.GD-I-010. ok

Requisitos Gestion documental electrónica, aprobación de herramienta tecnológica.ok

ACUERDO 002/2014, ARTÍCULO 15°. De la depuración de expedientes cerrados. Se depuro en 2019 con autorización de comité 03/04/2018 y acta de eliminación fecha. Certificación de recepción y disposición final 25/10/2019.

ACUERDO 049-050/2000: La manipulación, transporte y seguridad de la documentación.

Verificación de acuerdos 049 y 050 para infraestructura y condiciones ambientales y de conservación:

Se maneja con contratista de control documental, contrato Contrato 711 de 2019, Unión Temporal Alianza Documental SSPD 2019, 2019527150100711E

Se cuenta con formato inspección de almacenamiento e instalaciones físicas GD-F-002.

ESTANTERIA:

ALTO: 2,20M. ok

LARGO: NO MAS DE 100M. ok

SOPORTE: 100Kg/m. ok

RESISTENCIA DE PLACA: Mínimo 1200Kg/m2. ok

PISO: FIJACION A 180 CM DEL TECHO Y 10CM DEL PISO. ok

PARED: A 20CM DE LA PARED. ok

CORREDOR CENTRAL: 120 CM. ok

ENTRE MODULOS: 70CM. ok
 TEMPERATURA: De 15 a 20 °C con una fluctuación diaria de 4 °C.
 NC:
 La temperatura de la bodega de almacenamiento de documentación de la Dirección Territorial Oriente, se encuentra fuera del rango, incumpliendo lo establecido en el acuerdo 049/2020 donde se describe que debe estar entre el 15 y 20°C+-4°C. Toda vez que en el registro fotográfico de la lectura tomada el día 16/11/2021 se encontraba en 26.5°C.
 La temperatura de la bodega de almacenamiento de documentación de la Dirección Territorial Noroccidente, se encuentra fuera del rango, incumpliendo lo establecido en el acuerdo 049/2020 donde se describe que debe estar entre el 15 y 20°C+-4°C. Toda vez que en el registro de la lectura tomada entre los días 1 al 7/12/2021 se encontraba en 31,2 °C.
 La temperatura de la bodega de almacenamiento de documentación de la Dirección Territorial Occidente, se encuentra fuera del rango, incumpliendo lo establecido en el acuerdo 049/2020 donde se describe que debe estar entre el 15 y 20°C+-4°C. Toda vez que en el registro de la lectura tomada el día 19/10/2021 se encontraba en 25°C.
 HUMEDAD RELATIVA: Entre 45% y 60% con fluctuación diaria del 5%.
 Se garantizar la limpieza de instalaciones y estantería con un producto que no incremente la humedad ambiental, se registra en el formato GD-F-056 y 057 Con frecuencia semanal. Y quincenalmente el GD-F-058 monitoreo de condiciones ambientales.

8.2.1/8.2.2/8.2.3/8.2.4 Se identifican los requisitos de los usuarios de los servicios a través del referente a cada proceso de desde la legislación aplicable.
 De igual manera dependiendo del proceso se pueden determinar los requisitos de los servicios desde las solicitudes, asignaciones de casos, requerimientos oficiales, entre otros.
 Se comunican a través de correos electrónicos, pagina Web, telefónicamente, radicados físicos.
 Estos requisitos son revisados y continuamente y asignados a quien corresponda.

8.2 (ISO 14001 Y 45001) el plan de emergencias de la entidad. Se dio a conocer en reunión en la fecha 08/10/2021 y socialización en septiembre 2021.
 Se realiza la preparación, planeación y la ejecución del simulacro el 07/10/2021, mediante modelo SISMO.

8.2 (ISO 27001) Se realiza la valoración de riesgos de seguridad de la información se identifica para el proceso el riesgo código RSI-003-PS Tipo de Riesgo: PERDIDA DE CONFIDENCIALIDAD

8.4.1 (ISO 9001)/ 8.1.4/ 8.1.4.1 (ISO 45001) El proceso se asegura la conformidad de los procesos, productos y servicios suministrados externamente a través de su participación en el establecimiento de los requisitos de los mismos.

8.4.2 (ISO 9001)/ 8.1.4.2 (ISO 45001) Se participa en el establecimiento de los controles el cual es ejecutado por el proceso de adquisición de bienes y servicios

8.4.3 (ISO 9001)/ 8.1.4.3 (ISO 45001) Se provee la información a través de los TDR, contratos, cartas de inicio como también con los diferentes comunicados de seguimiento o terminación de servicios.

8.5/8.5.1 Controles bajo condiciones controladas:
 Se realiza seguimiento a cada proceso mediante indicadores de cumplimiento, listas de chequeo en torno a los acuerdos de almacenamiento y conservación documental; (acuerdo 049 y 050/2000), Se realiza control de equipos de medición y se registran las condiciones ambientales diariamente, se realiza verificación de cumplimiento de documentación de contratista.

8.5.2 Se establecen los controles de Cuadro de clasificación documental CRD: General: ok
 Tabla de retención documental: Comunicada y convalidada el 24/07/2019.ok
 Programa de gestión documental PGD: Actualizado 2020, con 8 programas. Se adopta el programa mediante RESOLUCIÓN No. SSPD - 20201000019425 DEL 08/06/2020. ok
 Plan institucional de archivos de la entidad (PINAR). ok
 Bancos terminológico tipos/series y sub-series documentales.GD-I-010. ok
 Requisitos Gestion documental electrónica, aprobación de herramienta tecnológica.ok

8.5.3 La propiedad del cliente para el proceso son sus datos personales y esto se tienen un tratamiento según la legislación y el proceso de gestión de la información. Se manejan los expedientes en tipo privado y en ORFEO nos indica el tipo de documento.

8.5.4 La preservación se realiza de forma física y magnética
 Se cuenta con la infraestructura necesaria para la preservación de la documentación y se tiene Contrato 711 de 2019, Unión Temporal Alianza Documental SSPD 2019 para suministro de bodegas de almacenamiento documental.

8.5.5 Se realiza el seguimiento al cumplimiento a las actividades, almacenamientos, estado de la documentación entre otros.

8.5.6 Los cambios son solicitados al área para análisis de sus lineamientos documentales.

8.6 La liberación se da por parte del Coordinador de Gestión documental a través de la aprobación.

8.7 No se reporta producto no conforme en el proceso de gestión documental.

9/9.1/9.1.1 Se tiene seguimiento y medición del proceso mediante indicadores de:
 Gestión documental:
 - Administración series documentales, frecuencia semestral, meta 100% resultado 100%.
 - Cumplimiento al cronograma de implementación del programa de gestión documental -PGD 2021, frecuencia semestral, meta 100% resultado 100%.
 - Cumplimiento del cronograma de transferencias – 2021, frecuencia semestral, meta 100% resultado 100%.
 - Divulgación se servicios y generalidades de la gestión documental 2021, frecuencia semestral, meta 100% resultado 100%.
 - Porcentaje de radicados con corrección - 2021, frecuencia semestral, meta 100% resultado 100%.

9.1 2 Se realizan evaluaciones de satisfacción de capacitaciones en Fortalecimiento de Control Social.
 Se realizan controles de cumplimiento de tiempos en términos de ley en Protección al Usuario.
 Se realizan controles de cumplimiento y supervisión de adquisiciones de bienes y servicios y administración.
 Se tienen controles de cumplimiento a indicadores en general de todos los procesos y en los misionales de PNC.

9.1.3 Cada indicador tiene su análisis y rangos de medición los cuales están ligados a acciones inmediatas o preventivas o correctivas de no cumplir en los porcentajes esperados.

9.2 /9.2.1/9.2.2Se realizó la auditoria en 2020 a los sistemas de gestión de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información; No se tuvieron no conformidades.

9.3 La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad, ambiental, SST y seguridad de la información de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

La frecuencia de realización de la Revisión por la Dirección es anual con corte 01 de junio.
 Se incluyen las entradas de las normas NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018 junto con el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019 (Seguridad y Salud en el Trabajo)
 10/ 10.1 La entidad ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.
 10.2/10.3
 Se cuenta con acción correctiva:
 C-GD-013 Fuente Auditoria de control Interno
 Actividades cerradas el 30/09/2021 – Pendiente evaluación de la eficacia.
 AC-GD-037 Fuente auditorias Entes de Control – Fecha de cierre: 30/06/2022
 Las acciones de mejora, preventivas y correctivas se registran en cada uno de los procesos.

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.

OPORTUNIDADES DE MEJORA		REQUISITO NORMA	
No hay oportunidades de mejora		No aplica	

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	La temperatura de la bodega de almacenamiento de documentación de la Dirección Territorial Oriente, se encuentra fuera del rango, incumpliendo lo establecido en el acuerdo 049/2020 donde se describe que debe estar entre el 15 y 20°C+-4°C. Toda vez que en el registro fotográfico de la lectura tomada el día 16/11/2021 se encontraba en 26.5°C. La temperatura de la bodega de almacenamiento de documentación de la Dirección Territorial Noroccidente, se encuentra fuera del rango, incumpliendo lo establecido en el acuerdo 049/2020 donde se describe que debe estar entre el 15 y 20°C+-4°C. Toda vez que en el registro de la lectura tomada entre los días 1 al 7/12/2021 se encontraba en 31,2 °C. La temperatura de la bodega de almacenamiento de documentación de la Dirección Territorial Occidente, se encuentra fuera del rango, incumpliendo lo establecido en el acuerdo 049/2020 donde se describe que debe estar entre el 15 y 20°C+-4°C. Toda vez que en el registro de la lectura tomada el día 19/10/2021 se encontraba en 25°C.	7.1.4 (ISO 9001:2015) Ambiente para la operación de los procesos 8.1 Planificación y control operacional (Acuerdo 049/2000)	Gestion Documental

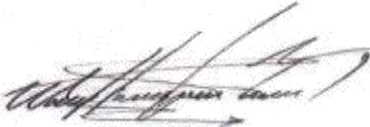
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA
 El equipo auditor llega a la conclusión de que el proceso ha establecido, mantenido y mejorado su sistema de gestión integral de acuerdo a los requisitos de la(s) norma(s), NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018 de igual manera el proceso ha demostrado la capacidad del sistema para lograr que se cumplan los requisitos para los servicios incluidos en el alcance, así como las políticas y los objetivos de la Organización desde la Gestion Documental.

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS 1

No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA 0

No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES 0

No. DE CONFORMIDADES 1


 William Javier Barrera Tamayo
AUDITOR LÍDER


 Mauricio de Jesús Araque
AUDITADO



María Alejandra Gaviria Valbuena
AUDITOR