



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |               |         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------|
| FECHA 31/05/2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   | INFORME No. 1 |         |
| SISTEMA DE GESTION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |               |         |
| CALIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | X | SG-SST        | SIGESPI |
| AMBIENTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |               |         |
| PROCESO (S) AUDITADO (S) GESTIÓN DOCUMENTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |               |         |
| AUDITOR LÍDER: Martha Leonor Farah Manzanera                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |               |         |
| 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 en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |               |         |
| ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica a todas las actividades definidas en la caracterización del proceso de Gestión Documental y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |               |         |
| PERSONAL ENTREVISTADO:<br>Katherine Arias Gaitán<br>Luis Ernesto Berdugo<br>Jhoan Sebastián Rubiano<br>Cristian Peña<br>Hernando Torres Lobelo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |               |         |
| DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)<br><br>Decreto 1369 de 2020<br>ISO 9001:2015<br>GD-PR-001 PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL v7<br>GD-F-002 FORMATO DE INSPECCIÓN DE ALMACENAMIENTO E INSTALACIONES FÍSICAS DEL PLAN DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL.<br>GD-F-003 ENTREGA Y RECIBO DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES<br>GD-F-006 FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL<br>GD-F-038 DEVOLUCIÓN DE COMUNICACIONES A ENVIAR POR INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS<br>GD-F-024 CONTROL DE CORRESPONDENCIA DEVUELTA<br>GD-F-041 CITACIÓN<br>GD-F-042 NOTIFICACIÓN PERSONAL<br>GD-F-043 CONSTANCIA DE FIRMEZA<br>GD-F-044 NOTIFICACIÓN CONDUCTA CONCLUYENTE<br>GD-F-045 EXPEDICIÓN COPIAS AUTÉNTICAS<br>GD-F-046 NOTIFICACIÓN POR AVISO<br>GD-F-047 NOTIFICACIÓN PERSONAL POR MEDIO ELECTRÓNICO<br>GD-F-058 FORMATO DE MONITOREO Y CONTROL DE CONDICIONES AMBIENTALES<br>GD-R-001 NORMOGRAMA PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL v5<br>GD-PG-002 PROGRAMA PARA LA DEFINICIÓN DEL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LAS ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL v1<br>GD-I-002 INSTRUCTIVO DE GESTIÓN Y TRAMITE DOCUMENTAL v7<br>GD-I-003 INSTRUCTIVO ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL v8<br>GD-I-004 INSTRUCTIVO TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES v4<br>GD-I-005 INSTRUCTIVO DISPOSICIÓN DE DOCUMENTOS v4<br>GD-I-010 BANCO TERMINOLÓGICO v2<br>GD-PL-001 PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO – PINAR<br>GD-PG- 001 PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL v10<br>Contrato 711 de 2018 – SIAR – Certificado de Calibración 77154 del 8 de septiembre de 2021- Formato F-PSD-ACA-012 V002 (SIAR) inspección bodega documentos Bogotá realizado el día 28 de abril de 2022.<br>Contrato 565 de 2021 GTS – Gestor Documental |   |               |         |

| ASPECTOS RELEVANTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                    |                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------|
| <p>Disposición y conocimiento del personal para atender la auditoria</p> <p>Agilidad en la entrega de las evidencias con las que cuenta el proceso</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                    |                           |
| <p><b>RIESGOS DEL PROCESO:</b> 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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                    |                           |
| OPORTUNIDADES DE MEJORA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | REQUISITO NORMA                                    |                           |
| <p>Revisar los formatos de manuales, proceso e instructivos del proceso, dado que se requiere actualizar los formatos por los que se encuentran establecidos en el proceso de Mejora e Innovación.</p> <p>Actualizar la actividad del proceso, dado que se mencionan formatos que ya no se encuentran vigentes dentro del listado maestro de documentos del SIGME. Por ejemplo: MC-F-009 y CT-F-008 (formatos que ya no se encuentran vigentes)</p> <p>Actualizar la información contenida en los Manuales e Instructivos del proceso, en donde se relacionen las Direcciones Territoriales y ajustarlas conforme a las nuevas direcciones de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1369 de 2020.</p> <p>Revisar la normatividad relacionada en el normograma del proceso GD-R-001 versión 5, dado que hay normas que se encuentran derogadas y en otros casos se mencionan normas en manuales e instructivos, las cuales no aparecen relacionadas en el normograma. Así mismo, se debe actualizar la Resolución 666 de 2020 relacionada en el GD-PG-002 PROGRAMA PARA LA DEFINICIÓN DEL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LAS ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL, dado que dicha Resolución fue derogada por la Resolución 777 de 2021 y actualizar el organigrama de la entidad que se encuentra en el instructivo GD-I-002 Instructivo de Gestión y Tramite Documental Versión 7</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>ISO 9001:2015<br/>Numeral 7.5.2</p>             |                           |
| <p>En el riesgo <i>Posibilidad de ilegibilidad de la información digitalizada que conforman los expedientes electrónicos en el sistema de gestión documental, en la descripción del control "El técnico de la respectiva territorial, realizará reporte mensual, donde tomará como muestra representativa 120 expedientes de las territoriales a nivel nacional aleatoria de la Superservicios, para realizar control de calidad de las imágenes digitalizadas"</i> no es coherente la información aquí descrita, con la mencionada en el documento GD-I-002 Instructivo de Gestión y Tramite Documental versión 7, en su numeral 3.4.1 Control de Calidad – para expedientes, razón por la cual se recomienda realizar la actualización en el Instructivo conforme a la información de expedientes por las Direcciones Territoriales de la entidad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>ISO 9001:2015<br/>Numerales 6.1 y 7.5.2</p>     |                           |
| No.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NO CONFORMIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | REQUISITO NORMA                                    | PROCESO                   |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>En el documento GD-PR-.001 versión 7 se relacionan los formatos GD-F-048 y GD-F-040 los cuales se encuentran anulados, pero en el momento de su anulación no fue actualizado el documento. Así mismo, dentro del mismo documento, se relaciona el Acuerdo 04 de 2013 del Archivo General de la Nación, el cual se encuentra derogado por el Acuerdo 04 de 2019.</p> <p>Por otra parte, dentro del documento GD-PL-001 versión 5 PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO – PINAR, se relaciona la Resolución SSPD 20171000245375 de 27 diciembre de 2017 y el antiguo mapa de procesos, la cual fue derogada por la Resolución SSPD 20201000050165 DEL 11/11/2020.</p> <p>Dentro del documento GD-P-001 versión 10 se mencionar la Ley 57 de 1985, la cual no se encuentra relacionada dentro del normograma del proceso GD-R-001 Versión 5, así mismo al</p> | <p>ISO 9001:2015<br/>Numeral 7.5.3.1 literal a</p> | <p>Gestión Documental</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | revisar el numeral 1.5 Marco legal del Programa de Gestión Documental GD-PG- 001 versión 10 se menciona el Decreto 2527 de 1950, el cual fue derogado por la Ley 80 de 1989 y la misma no se encuentra relacionada en el normograma del proceso GD-R-001 |  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

#### CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

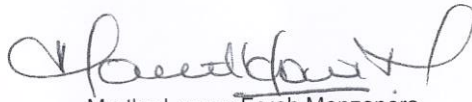
Es importante que el proceso determine la ACPM para subsanar la no conformidad evidenciada durante la auditoría, y se determine un plazo para su cumplimiento antes de la visita de certificación, con el fin de obtener un resultado satisfactorio en el desarrollo de esta auditoría.

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS 1

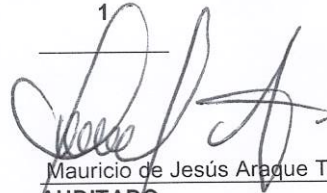
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA 0

No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES 0

No. DE CONFORMIDADES 1



Martha Leonor Farah Manzanera  
AUDITOR LÍDER



Mauricio de Jesús Araque Tejada  
AUDITADO

