



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA: 02-03/12/2021

INFORME No.1

SISTEMA DE GESTIÓN

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

PROCESO (S) AUDITADO (S): GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA

AUDITOR LÍDER: William Javier Barrera Tamayo

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

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

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 AUDITORÍA:

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 Bogotá D.C. (Sede Principal)

PERSONAL ENTREVISTADO:

Diana Marcela Niño Tapia	Directora administrativa
Yaneth del Rocío vallejo Aguirre	Coordinador(a) Administración de bienes
Yenny Puerto Quiroga	Coordinador(a) Servicios Administrativos
Alfonso Saavedra	Profesional Universitario
Johana Chaparro	Profesional Universitario
Katherine Rincón	Profesional Especializado
Zoraida Valero Bravo	Profesional Universitario
Hollman Andres Barbon Florez	Profesional Universitario
Yenny Milena Baez Lopez	Profesional Especializado
Fredy Ricardo Guzman	Profesional Especializado
Francisco Onofre Venegas	Profesional Especializado
Gloria Mercedes Juvinao Aldana	Profesional Especializado

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)

GA-M-001 MANUAL SERVICIOS ADMINISTRATIVOS E INSTALACIONES
GA-M-002 MANUAL ADMINISTRACIÓN DE BIENES
GA-M-003 MANUAL PARA EL CONTROL DE ACCESO A LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA SUPERSERVICIOS
GA-PL-002 PLAN PARA EL MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS
GA-P-001 PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES
GA-P-002 PROCEDIMIENTO INSPECCIONES PLANEADAS
GA-P-003 PROCEDIMIENTO MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE SUSTANCIAS Y PRODUCTOS QUÍMICOS
GA-PG-001 PROGRAMA MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS
GA-PG-002 PROGRAMA GESTIÓN EFICIENTE DE LA ENERGÍA
GA-PG-003 PROGRAMA USO EFICIENTE DEL AGUA
GA-PG-004 PROGRAMA BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES

ASPECTOS RELEVANTES

4.1 Se identifican los lineamientos inherentes al proceso del análisis del contexto interno y externo 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. Se alinean desde la garantía de disponibilidad y la administración de bienes y servicios para toda la entidad.
4.2 Se identifican las partes interesadas desde el documento "DF-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 como autoridades ambientales, la alta dirección, proveedores, Usuarios, procesos, Ministerios de vivienda ciudad y territorio, organismos de certificación.
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.
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 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 Profesionales especializado.
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, se evidencia la inclusión del tema de protección del medio ambiente,

incluida la prevención de la contaminación

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 las responsabilidades y autoridades del personal desde la "Matriz de Roles, Responsabilidades y autoridades" DE-R-004

Se verifican las siguientes funciones:

-asegurarse de que el sistema de gestión integral es conforme con los requisitos de las normas Internacionales, e
- informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión integral, incluyendo su desempeño ambiental.

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):

-Uso inadecuado de recursos naturales

- Pérdida O Hurto De Un Bien

-Falla En Los Protocolos De Seguridad Y En La Prestación De Los Servicios De Funcionamiento

Tratamiento:

Seguimientos a los consumos, seguimiento a las inspecciones, divulgación de buenas prácticas, actualización de la normatividad.

-Para pérdida de bienes se tiene el documento GA-M-002 manual administración de bienes se presenta informe con denunció, existe póliza de seguros.

1 OBS: Incluir dentro del documento GA-M-002 manual administración de bienes, la especificación de los pasos a seguir ante la materialización del robo de bienes teniendo en cuenta las comunicaciones al proceso de Gestión de TICs para garantizar la seguridad de la información.

ISO 14001:2015 (Ambiental):

-Uso inadecuado de recursos naturales

Tratamientos:

Programas de Consumos energía, agua, residuos

Buenas prácticas ambientales

Matriz legal de los sistemas de gestión

ISO 27001:2013 se identifica 1 riesgo

-Confidencialidad de la Información

Tratamiento:

Tratamiento de documentación como privado,

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.

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

Se tienen controles así:

ISO 9001:2015 (Calidad):

Cumplimiento a procedimientos

ISO 14001:2015 (Ambiental): 4 programas ambientales

- Consumos energía, agua, residuos: Inspecciones planeadas (kit de emergencia, sistemas ahorradores, entre otros),

Buenas prácticas ambientales –

- Matriz legal de los sistemas de gestión: revisión de normatividad mínima cada año.

8.3 (ISO 27001:2013(Seguridad de la Información):

- Seguridad y Privacidad de la Información: Asignación de roles con petición de correo electrónico, se da respuesta con la asignación efectiva.

ISO 45001:2018(sst):

- Programa de prevención de los desórdenes musculoesqueléticos: Infórmate N°039 del 05 de noviembre de 2021 –

A movernos (Información de cómo hacer una pausa activa), Procedimiento de inspecciones.

Reporte de accidentes: Se conoce la metodología en el procedimiento GH-P-013. Versión 03 Se informa a oficina de TH y a la ARL.

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 Y 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) 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.

2106/2019

2 OBS: Incluir dentro de la matriz legal la legislación, Decreto Ley 2106 de 2019, Ley 1972 de 2019 y Ley 1964 de 2019, Resolución 1342 de 2020.

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 verifica el consumo de agua trimestral- sede central- meta ≤ 1 m3 por persona.

3 OBS: Incluir en el cuadro indicadores SGA el número de facturas de consumos.

Residuos: Implementación de mamparas alrededor de la obra No arrojó 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 $\geq 0,1\%$ ordinarios per cápita 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.

Se cumplen los indicadores mensuales y trimestrales, se tiene implementación de luz led en la entidad y también se tiene cambio de luminarias las cuales son entregadas a gestor ambiental el 22/11/2021. Gestor Lito.

Se tiene sensibilizaciones y divulgaciones de los programas a través de boletín infórmate número 23 del 16/07/2021.

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. Se cuenta con la tabla D-ER 006 Matriz de planificación del logro de cumplimiento de objetivos de los sistemas de gestión implementados.

6.3 Se verifica la identificación de las necesidades de cambios para el Sistema de Integrado de Gestión considerando su propósito, consecuencias potenciales, Integridad del sistema, disponibilidad de recursos y asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades mediante metodologías que determinan dos rutas como la Catarsis: con aplicación de pasos definidos: empatía, definición, Ideación e Innovación Cerrada: identificación de reto, crear equipos y reconocimientos.

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.

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.

Se cuenta con la infraestructura necesaria para la prestación del servicio y se cuenta con los procedimientos de mantenimientos preventivo y correctivo de los mismos como con los inventarios e identificación.

Se cuenta con el ambiente para la operación de los servicios.

7.1.5/ 7.1.5.1 Se cuenta con equipos calibrados con organismos acreditados.

Verificación: Se verifica la calibración de las básculas de sedes occidente y sur.

4 OBS: Establecer un plan de aseguramiento metrológico que permita establecer los lineamientos para la determinación de intervalos de calibración de los instrumentos de medición basado en criterios válidos o normalizados.

Se cuenta con las trazabilidades de los equipos que requieren calibración.

7.1.6 Se realizan actividades de conocimiento en calidad, SST, ambiental y seguridad de la información a través de las rutas de:

Catarsis e Innovación Cerrada para mantener y tener disponible el conocimiento y la innovación de la entidad.

7.2 Se conoce y se tiene la competencia en calidad, SST, ambiental y seguridad de la información para el personal integrante del proceso de Inspección y vigilancia desde el manual de funciones. Se verifica para profesional especializado número 16, con funciones en torno a las actividades ambientales.

7.3 La toma de conciencia en temas como los riesgos, políticas, objetivos integrales se dan a conocer a través de correo electrónico ejemplo: correo enviado fecha 22/11/2021 sensibilizaciones en temas de riesgos ambientales, de SST del proceso, a través de la inducción en la cual se trabaja con 11 con módulos.

7.4/ 7.4.1 Los medios de comunicación para temas de calidad, SST, ambiental y seguridad de la información más comunes utilizados en la superintendencia son el boletín infórmate masivo, correos electrónicos, plataformas, televisores, redes sociales, carteleras, Intranet.

7.4.2/ 7.4.3 Se cuenta con el registro de matriz de comunicaciones del sistema de Gestión Integral MI-R 002.

Se verifica comunicación de fecha 24/02/2021 Secretaría distrital de ambiente, Radicado No. 20215200052031

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.

8/ 8.1 Se conoce y se ubica la legislación referente al proceso en torno a la Gestión Administrativa y Logística en el nomograma, se reconoce el decreto 4715 de 2005, acuerdo 470 de 2011

INVENTARIOS:

- Sistema Apoteosys – Aplicativo para administración de Bienes

Trimestralmente se realizan pruebas aleatorias.

La del 29 de junio de 2021

Para los bienes que se encuentran en Bodega se hace verificación 2 veces al año.

Acta 003 del 29 de junio de 2021 para la verificación de la información de la toma física en bodega Bogotá.

Por corte de contabilidad de manera mensual se realizan validaciones del inventario.

IDENTIFICACIÓN DE BIENES: Consumo y devolutivos

Vida útil, depreciación, deterioro, cambios.

MANEJO DE ALMACÉN: Se tienen bienes de bodega, bienes de servicio, inservibles o terceros.

Se verifica fichas técnicas de almacén, (cloro, hipoclorito) se verifican condiciones ambientales necesarias

También se verifica cómo identifican los bienes de terceros para prevenir su uso malintencionado.

Se verifica como se registran las salidas de almacén.

Manejo de químicos: Se tienen hojas de seguridad, Se tiene elaborada la matriz de compatibilidad definida entre los

profesionales de SST, Ambiental y Enlaces teniendo en cuenta la clase de sustancia, sus reactivos y su forma de

almacenamiento según lo establecido en cada hoja de seguridad.

Las fichas cumplen con la NTC 4435 y el Decreto 1496 del 2018 en sus artículos 8 y 9, de la siguiente forma: Contenido

hojas de seguridad:

1. Identificación del producto químico y la compañía

2. Composición, información sobre los componentes

3. Identificación de peligros

4. Medidas de primeros auxilios

5. Medidas para extinción de incendios

6. Medidas para escape accidental

7. Manejo y almacenamiento

8. Controles de exposición, protección personal

9. Propiedades físicas y químicas

10. Estabilidad y Reactividad

11. Información Toxicológica

12. Información Ecológica

13. Consideraciones sobre disposición del producto

14. Información sobre transporte

15. Información reglamentaria

16. Información adicional.

Se tiene hoja de seguridad para el almacenamiento de químicos como hipoclorito la cual indica una conservación entre 15 y 29 °C.

Formato de inspección de sustancias químicas GA-F-030 se tiene inspección de 26/04/2021, julio 26/11/2021 y 30/11/2021.

CONTROL DE ACCESOS

Las solicitudes de control de acceso se registran por Aranda (Los crean el supervisor del contrato y la dirección de talento humano), mensualmente se solicita el listado de empleados y contratistas activos para hacer la deshabilitación

Entrega de carnets para también deshabilitar.

Para el ingreso de terceros se realiza la solicitud por correo electrónico por parte de la supervisión a cargo del contrato que requiere el ingreso de terceros con la información de las personas, el motivo de ingreso y las respectivas fechas para generar la autorización.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Plan de trabajo anual – Reunión de Elaboración el 20 de enero de 2021. Se deja constancia del control de asistencia de los participantes.

Se realiza un seguimiento trimestral.

Asignación de conductores – Se asigna el vehículo en inventarios.

OCK276, se verifica la asignación al funcionario. Documento identificado con número de transacción 20190081.

Control de tanqueo de vehículos:

Se maneja la planilla de manera semanal para el vehículo OCK276 para los meses de Julio y noviembre de 2021.

Reparación de vehículos:

Formato de inspección pre operacional de vehículos de supervisión.

GA-F-017 Versión 1.

Se realiza validación para el vehículo OCK276 del 16 al 20 de noviembre de 2020, el cual no presenta novedades.

Mantenimiento de vehículos:

Para el vehículo OCK276 se realiza la revisión del formato diligenciado para el mes de octubre de 2021 con las novedades presentadas y las observaciones del taller.

Código: GA-F-017 de Inspección de vehículos, se registrarán semanalmente las condiciones técnico visual del automotor.

Fotocopiado:

Proveedor: SOLUTION COPY LTDA

Debido a las condiciones actuales el servicio no ha sido requerido para el 2021, por tanto, los registros y formatos están para el 2020.

Mantenimiento equipos especializados:

Mantenimiento Infraestructura: solicitud por aplicativo ARANDA.

- Los casos se registran por el aplicativo, por las personas afectadas

- Se realiza la asignación

- Tienen un tiempo de respuesta de 4 días hábiles.

Se realiza la revisión del proceso realizado para el mantenimiento de purificadores:

- Se realiza diagnóstico con el operario especializado para definir el estado actual y que requiere

- Se emite el informe indicando que requiere cada equipo

- Se realiza el programa de mantenimiento y de cada mantenimiento se realiza control de asistencia.

Consumo y custodia de insumos de aseo y cafetería; mensualmente se debe registrar el control del consumo en formato GA-F-006.

Se revisa el registro mensual de los meses de abril y agosto de 2021.

8.1.4 (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.

8.1.5 (ISO 45001) El proceso 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.

8.1.6 (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.

Se participa en el establecimiento de los controles el cual es ejecutado por el proceso de adquisición de bienes y servicios.

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 al proceso de Vigilancia e Inspección desde la Ley 142/ 94 competencia de la Superintendencia de servicios públicos para realizar la vigilancia e inspección; Decreto 1077/2015 requisitos técnicos del servicio, resoluciones 720/2015 tarifarias.

8.2 (ISO 14001 Y 45001) Se conoce plan de preparación y respuesta ante emergencias, se tienen descritos procedimientos de riesgos para derrames, se cuenta con simulacro mas de noviembre de 2020.

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: PÉRDIDA DE CONFIDENCIALIDAD

8.4/ 8.4.1 El proceso 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, Incluyendo el tema ambiental. Se tiene socializaciones a contratistas.

8.4.2 Se participa en el establecimiento de los controles el cual es ejecutado por el proceso de adquisición de bienes y servicios a través de requerimientos SIGME, en donde se revisa por parte de supervisión del cumplimiento a los mismos.

8.4.3 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 verifican los seguimientos a pagos de:

- Impuestos prediales
- En este caso se tramita el pago apenas es recibido en la entidad.
- Impuestos de semaforización de vehículos.
- Se pagan en el primer trimestre del año para acceder a los beneficios de descuentos.
- Canon de arrendamiento y Administración sedes en Bogotá.
- Los documentos requeridos para el ingreso de la factura, se realizan por SECOP desde abril de 2021 y se hace seguimiento.

Se lleva control en Excel asociado al número de expediente de las facturas presentadas o recibidas y el seguimiento del memorando de pago.

Mensualmente se remite la solicitud de plan anual Mensualizado de caja.

- Control de activos (muestras aleatorias – Las revisiones que se le hacen a los inventarios)
- Reporte de novedades de la compañía de seguros
- Conciliación de activos con contabilidad

8.5.2 Se manejan en ORFEO por número de expediente o tipo documental.

- Cada año se genera un expediente con los registros mensuales.

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 de la información son los datos de los mismos y se manejan con un tratamiento según la legislación y el proceso de gestión de la información.

8.5.5 Se maneja la satisfacción del proceso a través del cumplimiento con las actividades solicitadas.

8.5.6 Si el proceso requiere cambios simplemente se reprograma de fecha o se solicitan cambios en las actividades.

8.6 La aprobación se da por parte el director de la parte administrativa y logística.

8.7 No se maneja producto no conforme al no ser un proceso misional.

9/9.1 Se tiene seguimiento y medición del proceso mediante indicadores de:

1. Satisfacción cliente interno para los servicios de vigilancia, aseo y cafetería 2021. Frecuencia, meta, resultado.
2. Porcentaje de inventarios con novedades – 2021. Frecuencia, meta, resultado.

9.1.2 Se realiza una revisión semestral de cumplimiento la cual queda registrada en reporte matriz legal. Última actualización agosto 2021.

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 Se realizó la auditoría en 2020 a los sistemas de gestión de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información; Se tienen dos no conformidades derivadas de auditorías internas año 2020. Acción AC-GA-035 y acción AC-GA-036 las cuales están cerradas.

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)

Actualmente se encuentra en revisión.

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 tienen 1 acción preventiva y se verifica la acción
 Se tienen 7 acciones correctivas, se verifican la acción AC-GA-035 y acción AC-GA-036 Las cuales están cerradas
 Se tienen 5 acciones de mejora se verifica AM-GA-006 abierta.

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
Incluir dentro del documento GA-M-002 manual administración de bienes, la especificación de los pasos a seguir ante la materialización del robo de bienes teniendo en cuenta las comunicaciones al proceso de Gestión de TICs para garantizar la seguridad de la información.	6.1 .1 ISO 9001:2015) Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SG (calidad, ambiental, SST, seguridad informática) logre los resultados esperados. La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades (calidad, ambiental, SST, seguridad informática) y los ha integrado en los procesos del sistema.
Incluir dentro de la matriz legal la legislación, Decreto Ley 2106 de 2019, Ley 1972 de 2019 y Ley 1964 de 2019, Resolución 1342 de 2020.	6.1.3 Y 6.1.4 (ISO 14001) Requisitos legales y Planificación de acciones.
Incluir en el cuadro indicadores SGA el número de facturas de consumos.	6.1.3 Y 6.1.4 (ISO 14001) Requisitos legales y Planificación de acciones
Establecer un plan de aseguramiento metrológico que permita establecer los lineamientos para la determinación de intervalos de calibración de los instrumentos de medición basado en criterios válidos o normalizados.	7.1.5/ 7.1.5.1 Recursos de seguimiento y medición – Generalidades.

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
	No hay no conformidades		No aplica

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 el proceso de Gestión Administrativa y Logística.

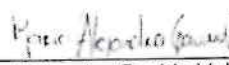
No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS 0

No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORÍA 0

No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES 0

No. DE CONFORMIDADES 0


 William Javier Barrera Tamayo
 AUDITOR LÍDER


 María Alejandra Gaviria Valbuena
 AUDITOR


 Marcela Nino Yapia
 AUDITADO