



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA 22/06/2022

INFORME No. 1

SISTEMA DE GESTIÓN

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

PROCESO (S) AUDITADO (S)

Proceso Gestión del Talento Humano

AUDITOR LÍDER: John Alberto Avilés Barragán

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S):

Mario Camilo Reyes García

OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de la norma NTC ISO 9001:2015 para el Sistema de gestión de Calidad y los requisitos legales y reglamentarios aplicables en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección de Talento Humano.

ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Aplica para los servicios de vigilancia, inspección y control de la prestación de servicios públicos domiciliarios, para la atención de los requisitos de sus partes interesadas en la Dirección de Talento Humano.

PERSONAL ENTREVISTADO:

Geraldine Giraldo Moreno – Directora
Alexandra Morales Lozano – Contratista
Nancy Espinosa Villa – Profesional Especializado
Adriana Rivera Moreno – Profesional Especializado
Salima Lucia Vergara Hernández – Profesional Especializado
Gloria Juvinao – Profesional Especializado
Rubén Darío Sierra – Contratista
Bibiana Villalobos Zambrano – Profesional Especializado
Marcela Rodríguez – Profesional Universitario
Oscar Rueda – Profesional Universitario
Andrea Forero Ramírez – Profesional Universitario
María Carolina Guzmán – Contratista
Nelly Esperanza Celis – Profesional Universitario
Omar Hernández – Profesional Especializado

DOCUMENTOS ANALIZADOS

- Matriz de Roles y Responsabilidades
- Matriz de Partes Interesadas
- Política y Objetivos del SIGME Manual del SIGME
- Contexto estratégico institucional
- Plan Estratégico del Talento Humano
- Plan de Previsión de Recursos Humanos - 2022
- Plan Anual de Vacantes.
- Manual de Funciones.
- Instructivo para efectuar la provisión de vacantes temporales y/o definitivas generadas en empleos de carrera administrativa de la planta de personal.
- Instructivo Manejo Aplicativo Control Horario.
- Manual de Ingreso, Permanencia, Situaciones Administrativas y Retiro del Servicio.
- Manual de Evaluación de Desempeño Laboral y Acuerdos de Gestión
- Manual Prestacional, Salarial y Otros Pagos.
- Manual Prácticas Laborales y Judicatura.
- Instructivo archivo y custodia de historias laborales, instructivo para efectuar la provisión de vacantes temporales y/o

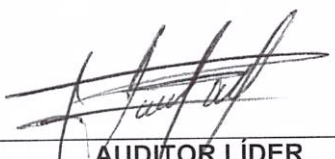
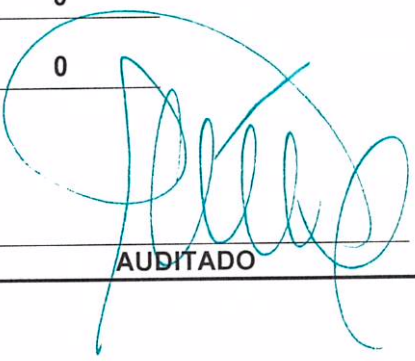
definitivas generadas en empleos de carrera administrativa de la planta de personal • Instructivo Conocimiento Participativo • Plan Anual de Capacitación • Manual de capacitación • Plan de Bienestar • Plan de Incentivos • Normograma.

ASPECTOS RELEVANTES • Es necesario resaltar que la Dirección de Talento Humano tiene una estructura organizacional adecuada para la operación del proceso, y que además cuenta con los recursos de personal, infraestructura, económicos, sistemas y telecomunicaciones para el funcionamiento del proceso. • El equipo de la Dirección: - Conoce sus partes interesadas e identifican sus necesidades y requisitos. - Conoce su contexto y lo identifica a través de la Matriz Contexto Interno y Externo. - Reconoce su proceso y su interacción con el modelo de operación por procesos de la entidad. - Relacionan e identifican los roles y responsabilidades del Liderazgo del proceso. - Conocen el propósito de la política y los objetivos del SIGME, frente al objetivo del proceso en el que participa. - Conocen los indicadores y su participación en la medición del proceso. • Se verifico a través del método de trazabilidad dos tipos de vinculaciones a la entidad una vacante provisional y otra vacante de libre nombramiento y remoción donde se verifico la aplicación del Manual de Funciones, el Instructivo para efectuar la provisión de vacantes temporales y/o definitivas generadas en empleos de carrera administrativa de la planta de personal, el Manual de Ingreso, Permanencia, Situaciones Administrativas y Retiro del Servicio, el Manual de Evaluación de Desempeño Laboral y Acuerdos de Gestión, Manual Prestacional, Salarial y Otros Pagos y el Instructivo archivo y custodia de historias laborales, instructivo para efectuar la provisión de vacantes temporales y/o definitivas generadas en empleos de carrera administrativa de la planta de personal . • Se logró validar la eficacia de la identificación de necesidades de capacitación, la elaboración del Plan de Capacitación, la Ejecución de las capacitaciones y el desempeño de los funcionarios que participaron en las capacitaciones y la evaluación de satisfacción de la capacitación. • Se logró validar la eficacia del diagnóstico y la elaboración y ejecución del Plan de Bienestar, así como la aprobación mediante resolución de las piezas de divulgación del plan y de cada una de las actividades de bienestar. • De igual manera se logró evidenciar la ejecución de Prácticas laborales a través del programa de gobierno “Estado Joven”, con sus correspondientes soportes.

RIESGOS DEL PROCESO Fallas en los servicios de energía, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento en las herramientas de consulta de la entidad, ausencia de los auditados, ausencia de los auditores por calamidades.
--

OPORTUNIDADES DE MEJORA	REQUISITO NORMA
Se recomienda revisar y fortalecer los planes, definiendo de manera clara y explícita las actividades proyectadas, sus metas y tiempos en los que se pretenden alcanzar durante la vigencia, dado que en el momento de revisar el Plan de Previsión de Recursos Humanos no se encontró una proyección para la vigencia 2022, de igual manera para otros planes como por ejemplo el de capacitación se generaron instrumentos para el diagnóstico de necesidades, pero no se genera el análisis necesario para generar las conclusiones para tomar decisiones sobre los ejes temáticos de las capacitaciones.	Norma ISO 9001:2015 Numeral 6.2.2.
Se recomienda revisar y ajustar la caracterización del Proceso ya que en la actividad “Ejecutar y monitorear el plan estratégico de talento humano con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los servidores públicos y sus familias, generando sentido de pertenencia y orientando la acción hacia el cumplimiento del objeto misional”, aparece como fuente de entrada de esta actividad el Proceso de Gestión del Talento Humano y como entrada del Proceso el mismo Plan estratégico de talento humano, no se identifica donde se formuló o se construyó el plan en el mismo proceso	Norma ISO 9001:2015 Numeral 6.2.2. Literal a) y b)

para que se entregue como insumo.			
Se recomienda mantener actualizado el instrumento para la identificación de los requisitos legales "Normograma", en la verificación realizada al GH-M-006 Manual Prácticas Laborales y Judicaturas, se mencionó la Ley 2043 del 2020 artículo 6 "Por medio de la cual se reconocen las prácticas laborales como experiencia profesional y/o relacionada y se dictan otras disposiciones" la cual se verifico en este instrumento y no se encontró, de igual manera se verifico el Decreto 473 de 2022 "Por el cual se fijan las remuneraciones de los empleos que sean desempeñados por empleados públicos de la Rama Ejecutiva, Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible, y se dictan otras disposiciones" y tampoco se incluyó a pesar de haberse expedido el 29 de marzo de 2022.			Norma ISO 9001:2015 Numeral 4.2.
Se recomienda identificar las actividades de inducción y reinducción en el cronograma del plan de Capacitación para la vigencia 2022, de manera tal que se pueda verificar frente al objeto de la reinducción establecido en dicho plan, la periodicidad con la que se realiza y cuantas personas deben realizar esta actividad en la vigencia.			Norma ISO 9001:2015 Numeral 7.2.
Se recomienda revisar la pertinencia de documentar en procedimientos algunas actividades, que se encuentran establecidas en los manuales y que no se identifican de manera clara y simple el paso a paso que se debe realizar en la operación del proceso, adicionalmente se identificó en el manual de capacitación que no se están utilizando algunos formatos que se referencian en este documento y que ahora se realizan a través de un formulario en Google Forms.			Norma ISO 9001:2015 Numeral 7.5.1. y 7.5.2.
Se recomienda revisar y actualizar el riesgo de "Posibilidad de no contar con una adecuada estructura organizacional que cumpla con la misión institucional y los lineamientos del gobierno nacional" dado el contexto actual de la entidad, donde se cuenta con una estructura organizacional adecuada de acuerdo con el rediseño aprobado con el Decreto 1369 de 2020, y adicionalmente se ha provisto de manera provisional la mayoría de las vacantes creadas.			Norma ISO 9001:2015 Numeral 6.1.1.
Se recomienda dar cumplimiento a la Resolución No. SSPD - 20211000005225 del 26/02/2021 "Por la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios..." la cual en su artículo tercero establece como primera función del Comité aprobar y hacer seguimiento, por lo menos una vez cada tres meses, a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión; dado que se solicitó las actas del comité donde se apruebe y se haga seguimiento al Plan Estratégico del Talento Humano el cual contiene cada una de las estrategias para la implementación de las rutas que señala la política de Talento Humano y no se presentaron a los auditores.			Norma ISO 9001:2015 Numeral 6.2.2. Literal a) y b).
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	En la revisión realizada al Riesgo de Gestión "Posible aumento de siniestralidad en riesgos laborales que afecten la salud y seguridad de los colaboradores de la entidad" se evidencia en los seguimiento realizados por el área que el indicador no se ha materializado, sin embargo, se creó un indicador de gestión que se denomina Investigación de Accidentes e Incidentes - 2022 en el momento de verificar los resultados del indicador, se evidencia que si se presentaron seis accidentes e incidentes en el mes marzo, abril y mayo, mientras en enero y febrero no se presentaron, por lo que se evidencia el aumento de la siniestralidad y que el riesgo si se materializo, por lo que se debieron generar las acciones correctivas necesarias, incumpliendo lo establecido en el DE-I-004 Instructivo para la Administración de Riesgos en su numeral 3.4. operación 7, y en la Norma ISO 9001 numeral 6.1.1. literal b).	Norma ISO 9001:2015 numeral 6.1.1. literal b).	Gestión del Talento Humano
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA			
El presente equipo auditor concluye que el proceso ha establecido, mantenido y mejorado de manera integral su proceso de acuerdo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.			

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS	1
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	0
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	0
No. DE CONFORMIDADES	0
 AUDITOR LÍDER	 AUDITADO