



**Superservicio**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

## INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



**FECHA** 18 de Mayo 2022

**INFORME No.** 01 de 2022

### SISTEMA DE GESTION

|                |   |               |  |                |  |                  |  |
|----------------|---|---------------|--|----------------|--|------------------|--|
| <b>CALIDAD</b> | X | <b>SG-SST</b> |  | <b>SIGESPI</b> |  | <b>AMBIENTAL</b> |  |
|----------------|---|---------------|--|----------------|--|------------------|--|

**PROCESO (S) AUDITADO (S)** MEDIDAS PARA EL CONTROL

**AUDITOR LIDER:** MARIA ERCILIA CASTAÑEDA E

**AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S):** MARIA ERCILIA CASTAÑEDA E

**OBJETIVO DE LA AUDITORIA:** Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de la norma NTC ISO 9001:2015; así como los definidos en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME

**ALCANCE DE LA AUDITORIA:** Aplica a todas las actividades definidas en la caracterización del proceso Medidas para el Control así y los requisitos definidos en la documentación asociada de este proceso.

### PERSONAL ENTREVISTADO:

Diana Katherine Forero Muñoz  
Camila Andrea Parada Sánchez  
Angie Dayhan Garzón Martínez  
Ángela María Sarmiento Forero  
Jesús Edgardo Chaparro Fonseca  
Carolina Torres  
Edna Zully Castro  
Miguel Ángel Lozada Urrego  
Yaneth Emilce Castillo Martínez  
Tatiana Díaz Morales  
Lucia Hernández Restrepo  
Diego Alejandro Ayala  
Luna Cabiativa Peñuela

### DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)

Proceso Medidas para el control- CT-PR-001

Procedimiento: Imposición Acuerdos Programas de gestión CT P 004

Procedimiento: Determinación de no perjuicio en alternativas de productor marginal, independiente o para uso particular – CT-P – 001

Ficha: Determinación de no perjuicio en alternativas de productos marginales independientes o para uso particular

Procedimiento: Desarrollo de actuaciones administrativas de carácter sancionatorio – CT- P- 005

Procedimiento: Orden de Toma de Posesión de Empresas de servicios Públicos

Fichas: Determinación de la modalidad para orden de toma de posesión de Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios

### ASPECTOS RELEVANTES

Buena disposición del personal para atender la auditoria.

Adecuado conocimiento normativo del proceso por parte del personal que atendió la auditoria

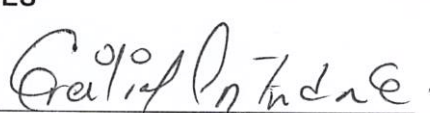
Agilidad en la entrega de las evidencias solicitadas para soportar el cumplimiento del proceso

**RIESGOS DEL PROCESO** (bajo criterio de los auditores, el grado de riesgo que puede tener un proceso frente al cumplimiento total o parcial de los requisitos auditados): Fallas en los servicios de energía, servicios de conexión, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento en las herramientas de consulta de la entidad, ausencia de los auditados, ausencia de los auditores por calamidades, presentación de problemas de orden público, por fuerza mayor, no detección de situaciones problemáticas significativas

| OPORTUNIDADES DE MEJORA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | REQUISITO NORMA                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Es necesario fortalecer el análisis del indicador porcentaje de ejecución presupuestal vigencia 2022, dado que la norma NTC ISO 9001:2015 en su numeral 9.1 Seguimiento medición análisis y evaluación, literal d; establece cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. Así mismo, establece que la organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados. | NTC ISO 9001:2015<br>Numeral 9.1.1 |
| Adicionalmente, el Instructivo para el Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación en el SIGME - SM I 001 V2 establece en el numeral 3.3.2 que los análisis de los indicadores deben incluir el enlace URL a un repositorio donde se presente la información fuente y de cálculo del resultado del indicador.                                                                                                                               |                                    |

| No. | NO CONFORMIDAD | REQUISITO NORMA | PROCESO |
|-----|----------------|-----------------|---------|
|     |                |                 |         |
|     |                |                 |         |
|     |                |                 |         |
|     |                |                 |         |
|     |                |                 |         |
|     |                |                 |         |

**CONCLUSIONES DE AUDITORÍA**  
Realizada la auditoria y adelantadas las actividades programadas en el plan de auditoria, se concluye que las ejecuciones de las actividades del proceso esta conforme con la NTC ISO 9001:2015, normatividad aplicable y de manera general la información estandarizada en el SIGME, sin embargo, es importante que el proceso Medidas para el Control, implemente la oportunidad de mejora descrita anteriormente, con el fin de optimizar el desempeño del proceso.

|                                                                                                             |                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS                                                                            | 0                                                                                                        |
| No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA                                                       | 0                                                                                                        |
| No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES                                                                          | 0                                                                                                        |
| No. DE CONFORMIDADES                                                                                        | 0                                                                                                        |
| <br><b>AUDITOR LÍDER</b> | <br><b>AUDITADO</b> |