



Superservi
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA 12 de julio 2022

INFORME No. 01

SISTEMA DE GESTIÓN

CALIDAD	X	SG-SST		SIGESPI		AMBIENTAL	
---------	---	--------	--	---------	--	-----------	--

PROCESO (S) AUDITADO (S) Fortalecimiento al control social

AUDITOR LÍDER: DANIEL FERNANDO SANMIGUEL CESPEDES

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S):

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

ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica a todas las actividades definidas en la caracterización del proceso de Fortalecimiento al control social, así como todos los requisitos definidos en la documentación asociada de este proceso.

PERSONAL ENTREVISTADO:

Ana Karina Méndez, Superintendente Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (E)
Jorge Rene Espinel, Profesional especializado (enlace de calidad)
Carolina Moreno, Profesional especializado
María Carlina Galindo, Contratista
Laura Chaparro, Contratista
Natalia Cervera, Asesora

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)

- Matriz de Roles y Responsabilidades
- Matriz de Partes Interesadas
- Política y Objetivos del SIGME Manual del SIGME
- Contexto estratégico institucional
- PU-M-001 Manual de servicio al ciudadano
- FCS-PR-001 Proceso fortalecimiento del control social
- FCS-P-001 Procedimiento de presencia institucional y participación ciudadana
- FCS-I-001 Instructivo para instalación o traslado de oficinas digitales

ASPECTOS RELEVANTES

Buena disposición del personal para atender la auditoría.
Conocimiento en los sistemas de gestión.
Adecuado conocimiento normativo del proceso por parte del personal que atendió la auditoría.
Trabajo en equipo por parte del personal auditado.
Manejo de herramientas tecnológicas.

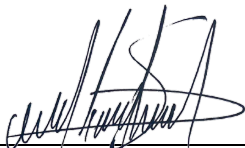
RIESGOS DEL PROCESO: Fallas en los servicios de energía, servicios de conexión, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento en las herramientas de consulta de la entidad, ausencia de los auditados, ausencia de los auditores por calamidades, presentación de problemas de orden público, por fuerza mayor, no detección de situaciones problemáticas significativas.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

REQUISITO NORMA

Se recomienda fortalecer el riesgo establecido en cuanto a los seguimientos que debe realizar el líder de proceso como primera línea de defensa definido tanto en el instructivo para la administración de los riesgos como los lineamientos dados por el DAFP.

NTC ISO 9001:2015
Numeral 9.1

Se recomienda fortalecer las sensibilizaciones donde se dan los lineamientos de cómo se debe preparar las capacitaciones y los lineamientos a utilizar en las campañas con los usuarios.			NTC ISO 9001:2015 Numerales 7.2 Competencia literal c
Durante la revisión del instructivo para la instalación o traslados de oficinas digitales FCS-I-001, se solicita los soportes de traslado de las siguientes oficinas digitales: 1.DT Noroccidente: De Ciénaga a San Juan del Cesar. No se tiene evidencia 2. DT Centro: De la oficina alcaldía de Usaquéen a la SIG de Usaquéen. No se tiene evidencia 3.DT Nororient: De la alcaldía de Aguachica y la cámara de comercio de Aguachica: Se solicito el traslado el 8 de noviembre del 2021. El requerimiento inició el 12 de diciembre del 2021. Se evidencia correo electrónico. 4.DT Occidente: De Dosquebradas a Risaralda: Se realizó solicitud de traslado el día 26 de noviembre del 2021. Programado para el 13 de diciembre del 2021. 5.DT Suroccidente: De Candelaria a Sevilla: Se solicito el día 14 de diciembre del 2022 Se realiza el proceso de envió quedando pendiente el teléfono y escaner, de lo cual no se sabe si llegaron o no. De los 5 traslados evidenciados, solo 2 presentan soporte de traslado y verificación (acta de instalación o traslado oficina digital código: FCS-F-007). Aunque se presentan otras evidencias que garantizan el traslado, embalaje y puesta en funcionamiento, no se está cumpliendo con todas las estancias descritas en el documento en mención. Se debe generar el cumplimiento completo del instructivo.			NTC ISO 9001:2015 Numerales 7.5 literal 7.5.3.1 NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.1
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
	N.A	N.A	N.A
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA Realizada la auditoría y adelantadas las actividades programadas en el plan de auditoría, se concluye que la ejecución de las actividades del proceso está conforme con la NTC ISO 9001:2015 y de manera general la información estandarizada en el SIGME. Se generan 3 oportunidades de mejora.			
No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS		<u>0</u>	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		<u>0</u>	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		<u>0</u>	
No. DE CONFORMIDADES		<u>0</u>	
 _____ AUDITOR LÍDER		 _____ AUDITADO	

