

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios		INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		 SIGME			
FECHA 01/08/2023			INFORME No. 16				
SISTEMA DE GESTION							
CALIDAD	X	SG-SST	X	SIGESPI	X	AMBIENTAL	X
PROCESO (S) AUDITADO (S) GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGISTICA							
AUDITOR LÍDER: CLAUDIA JOHANNA CRANE SANTANDER							
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, NTC/ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, NTC/ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo junto con el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019 y NTC/ISO 27001:2013 Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información; así como 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 Administrativa y Logística; así como los requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.							
PERSONAL ENTREVISTADO: - Jairo Eduardo Cristancho - Martha González Traslaviña - Johanna Alexandra Chaparro - Hollman Andrés Barbón - Katherine Alexandra Rincón - Leidy Johanna Reyes - Yenny Milena Báez - Alfonso Saavedra							
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) - DE - F -002 Formato identificación partes interesadas y sus requisitos pertinentes y la integración de los sistemas de gestión. - DE-M-005 Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - GA-PR-001 Proceso Gestión Administrativa y Logística - DE-R-004 Registro matriz de roles, responsabilidades y autoridades - GA-M-002 Manual Administración de Bienes - GA-P-002 Procedimiento Inspecciones Planeadas - Planes de emergencias - Programa manejo de residuos sólidos GA-PG-001 - Plan manejo de residuos peligrosos GA-PL-002 - Procedimiento identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales GA-P-001 - Procedimiento de inspecciones planeadas GA-P-002							
ASPECTOS RELEVANTES - Conocimiento y compromiso por parte de los servidores públicos del proceso de Gestión Administrativa y Logística en el desarrollo de las actividades y responsabilidades asignadas, así como el manejo de las herramientas tecnológicas como el SIGME, Plataforma Apoteosis, Cronos, entre otros. - Cumplimiento y conocimiento de los sistemas de gestión (Calidad, Ambiental, SST, Seguridad de la Información).							
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			
Se recomienda para las Encuestas de "Satisfacción Cliente Interno para los Servicios de Vigilancia, Aseo y Cafetería 2023", desarrollar acciones de mejoramiento frente a las observaciones presentadas por los usuario, teniendo en cuenta que en diferentes informes se presentan las mismas observaciones.				ISO 9001:2015 9.1.2 Satisfacción del Cliente 9.1.2 Análisis y evaluación			
Se recomienda en el riesgo "Posibilidad de que se presente una inadecuada prestación de los servicios para el funcionamiento de las sedes Bogotá", incluir el seguimiento de las actividades de las Direcciones Territoriales, teniendo en cuenta que desde la Dirección Administrativa realiza el control de estas actividades. Adicionalmente, en el control se menciona que "El profesional del Grupo de Servicios Administrativos con periodicidad bimensual realiza el informe de seguimiento a la ejecución de la prestación de los servicios de funcionamiento para el buen desarrollo operativo de la Entidad en las sedes de Bogotá", sin embargo esta actividad se desarrolla trimestralmente.				ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades			

Se recomienda registrar los resultados de los indicadores en las fechas determinadas en el SM-I-001 Instructivo para el Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación en el SIGME; que establece el plazo para reportar la medición de los indicadores mensuales es 15 días calendario a partir del vencimiento, por lo anterior se recomienda realizar todos los registros antes de su vencimiento			ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, Medición y Análisis
Se recomienda en el marco del Sistema de Gestión Ambiental, continuar con la consolidación de información de las Direcciones Territoriales Suroriente y Nororiente, en relación con la Normatividad vigente, Aspectos e Impactos Ambientales, Indicadores, Riesgos, entre otros; con el fin de garantizar la implementación de los requisitos del Sistema de Gestión.			ISO 14001:2015 4.4 Sistema de Gestión Ambiental
Se recomienda actualizar el nivel de significancia de los Aspectos e Impactos Ambientales de las Direcciones Territoriales Norte y Centro, teniendo en cuenta que los resultados de los Indicadores de Generación de Residuos Sólidos y Consumo de Energía han estado en un nivel de cumplimiento entre aceptable y crítico. De otra parte, se recomienda incluir en el “Programa Gestión Eficiente de la Energía” actividades relacionadas con el “Uso de Ascensores” teniendo en cuenta que es un aspecto identificado y tiene un nivel de Media de Significancia; para el cual no se están desarrollando actualmente actividades. Lo anterior permitirá tomar acciones pertinentes dentro del Sistema de Gestión Ambiental y realizar seguimiento de estas actividades.			ISO 14001:2015 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades
Se recomienda realizar una revisión del riesgo “Posibilidad de que se presente la pérdida o hurto de un bien de propiedad de la entidad”, específicamente en la calificación del riesgo inherente y el riesgo residual (probabilidad e impacto) ya que actualmente en el mapa de calor se sitúan ambos en la misma zona BAJA. Lo anterior permitirá que identificar claramente el riesgo y que los controles establecidos realmente mitiguen el riesgo.			ISO 14001:2015 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades
Se recomienda realizar seguimiento al desarrollo del curso de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de los Contratistas de la Dirección Administrativa, con el fin de asegurar la ejecución de las obligaciones establecidas para los Contratistas.			ISO 45001:2018 8.1.4.2 Contratistas
Se recomienda fortalecer la sensibilización de las Políticas de Seguridad de la Información, especialmente en la política de equipos desatendidos, con el fin de garantizar la seguridad de los recursos humanos y físicos.			ISO 27001:2013 A.11.2.8 Equipo de usuario desatendido.
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	En la revisión del documento GA-PR-001 Proceso Gestión Administrativa y Logística se evidencio lo siguiente: - En la salida de la actividad de Elaborar Plan de Trabajo Anual, se observa el Plan de las actividades relacionadas con el Grupo de Servicios Administrativos, sin embargo falta el cronograma de actividades relacionadas con el mantenimiento de bienes muebles e inmuebles. - Especificar a la salida de las actividades el documento ó formato que evidencia el desarrollo de la actividad teniendo en cuenta que actualmente se establecen como salidas: Inventarios administrados ó Infraestructura mantenida. - A la salida de las actividades se menciona que son Actas de Seguimiento, sin embargo en la verificación de seguimiento de algunos contratos se observa que es el formato GD-F-063 Control De Asistencia. - En la actividad “Verificar la calidad de la prestación de servicios administrativos, a través de inspecciones visuales trimestralmente y evaluar anualmente la percepción de los servicios de fotocopiado(Bogotá)...”, no se evidenció el desarrollo de estas actividades. - En Infraestructura mantenida (bienes muebles e inmuebles) para las actas de Actas de grupo Primario mensual, se evidenció acta del 28-mar, pero se identifica a que año. - En el acta de entrega de material de un vehículo por enajenación, acta No. 23, se evidencia que el código del acta no se encuentra en todas las hojas. - En la trazabilidad del documento GA-M-002 Manual Administración de Bienes, se evidenció el registro GD-F-007 Carta Membrete Radicado del 27-abr-2023 en la versión 20 y el formato vigente a la fecha es del 21. - En el archivo de Excel GA-F-013 Registro De Residuos Peligrosos y RAEE’s, no se evidencia el código del formato. Incumpliendo con lo establecido en la norma ISO 9001:2015 numerales 7.5.2 Creación y actualización y 7.5.3 Control de la información documentada.	ISO 9001:2015 7.5.2 Creación y actualización de la información documentada. 7.5.3 Control de la información documentada.	Gestión Administrativa y Logística

2	En el documento AS-M-002 Manual de Supervisión e Interventoría en el numeral 5.3.6.9. Mantenimiento plantas eléctricas se establece que ...“c. Solicitar el listado de entrega y capacitación de los elementos de protección personal y su uso a las personas que realicen la labor”. En la revisión del Informe de seguimiento a la ejecución del contrato 504 de 2022 – Mantenimiento preventivo y Correctivo de los Equipos de Presión y Planta Eléctrica, se evidenció el documento Checklist – Grupo de Servicios Administrativos – Elementos de Protección Personal” del 24 de febrero de 2023, que no se encuentra como documento controlado. De otra parte en el informe del mes de junio de 2023 para el mantenimiento de los ascensores se observa a la persona que desarrolla el mantenimiento sin la debida utilización de EPP como casco o guantes, sin que se garantice por parte del Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo el adecuado desarrollo de las actividades de los contratistas que ingresan a la Entidad Adicionalmente el día 28 de junio de 2023 se estaba realizando mantenimiento de la red contraincendio y en entrevista con la contratista no había recibido de Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad una capacitación antes del inicio de sus labores. Por lo anterior se debe coordinar con el Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo la verificación de estas actividades antes de inicio de las actividades de mantenimiento. Incumpliendo con lo establecido en la norma ISO 9001:2015 numerales 7.5.2 Creación y actualización y en la norma ISO 45001:2018 en el numeral 8.1.4.2 Contratistas que establece “...La organización debe asegurarse de que los requisitos de su sistema de gestión de la SST se cumplen por los contratistas y sus trabajadores”.	ISO 45001:2018 8.1.4.2 Contratistas ISO 9001:2015 7.5.2 Creación y actualización	Gestión Administrativa y Logística
3	En el documento GA-P-002 Procedimiento Inspecciones Planeadas, se tiene establecido que se realizará Inspecciones Puntos ecológicos GA-F-028 Trimestralmente, sin embargo en el “Programa Manejo Integral de Residuos Sólidos”, se tiene establecido que la Inspección de Puntos ecológicos se llevará a cabo con el formato MC-F-045, el cual ya no se encuentra vigente. Adicionalmente no se está realizando la inspección de acuerdo al cronograma ni periodicidad establecida. Incumpliendo con lo establecido en la Norma NTC ISO 14001:2015 numerales 7.5.3 Control de la Información Documentada y 8.1 Planificación y Control Operacional.	ISO 14001:2015 7.5.3 Control de la Información Documentada 8.1 Planificación y Control Operacional	Gestión Administrativa y Logística
4	En la revisión del “Plan para el manejo de los residuos peligrosos”, se evidenció que los datos suministrados para el mes de junio en el GA-F-013 Registro De Residuos Peligrosos y RAEE’s se relacionan 3 toners y en la Bitácora para el control de Residuos peligrosos GA-F-039 se relacionan 4 toners, existiendo la diferencia de 1 toner, Adicionalmente en la revisión de la bodega de residuos peligrosos aparecen almacenados dos toner que aún no están registrados en la bitácora y según lo manifestado solo hasta fin de mes se realiza el registro, por lo anterior no se mantiene la información actualizada. Incumpliendo con lo establecido en la Norma NTC ISO 14001:2015 numeral 8.1 Planificación y Control Operacional.	ISO 14001:2015 8.1 Planificación y Control Operacional	Gestión Administrativa y Logística
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA En el desarrollo de la auditoría interna al Proceso de Gestión Administrativa y Logística, se estableció que la gestión realizada por el equipo de trabajo de la Dirección Administrativa está acorde con los requisitos legales, técnicos, del cliente, la organización y están orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales y a los requisitos establecidos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC/ISO 14001:2015, NTC/ISO 45001:2018 y NTC/ISO 27001:2013. Sin embargo, se observa la necesidad de implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora que contribuyan a un mayor fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora-SIGME.			

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS	<u>4</u>
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	<u>4</u>
No. DE CONFORMIDADES	<u> </u>



Claudia Johanna Crane Santander
AUDITOR LÍDER



Jairo Eduardo Cristancho Rodríguez
AUDITADO