

FECHA /28,29,30/08/2024				INFORME No. 14			
SISTEMA DE GESTIÓN							
CALIDAD	X	SG-SST	X	SIGESPI	X	AMBIENTAL	X
PROCESO (S) AUDITADO (S) GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGISTICA							
AUDITOR LÍDER: LUIS GUILLERMO ÁVILA VÁSQUEZ							
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 y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.							
PERSONAL ENTREVISTADO: - Jairo Cristancho Rodríguez - Katherine Rincón Sierra - Ana Milena Vélez Triviño - Alfonso Saavedra Díaz - Yaneth del Rocío Vallejo Aguirre - Kelly Sarmiento Gil - Leidy Johanna Reyes - Johanna A. Chaparro Sánchez - Ana Patricia Roa - Laura Sofía Rodríguez - Daniel Fernando Sanmiguel							
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) - DE-R-001 Contexto Estratégico Institucional. - DE-R-002 Identificación partes interesadas y sus requisitos pertinentes. - DE-R-004 Registro matriz de roles, responsabilidades y autoridades - MI-R-002 Registro Matriz de Comunicaciones del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - DE-M-005 Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - GA-PR-001 Proceso Gestión Administrativa y Logística - GA-R-001 Normograma Gestión Administrativa y Logística - 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 - GA-P-001 Procedimiento identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales - GA-P-002 Procedimiento inspecciones planeadas - GA-PL-002 Plan para el manejo de residuos peligrosos - GA-M-001 Manual servicios administrativos e instalaciones - GA-M-002 Manual administración de bienes y manejo de residuos peligrosos - GA-I-001 Instructivo de cálculo de deterioro de valor de activos no generadores de efectivo - DE-R-005 Declaración de Aplicabilidad SIGESPI – Norma NTC/IEC 27001:2013 - MI-P-001 Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas, de Mejora y de Corrección - SM-I-001 Instructivo para el Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación en el SIGME - DE-R-006 Matriz de planificación del logro de cumplimiento de objetivos de los sistemas de gestión							
ASPECTOS RELEVANTES - Conocimiento, competencia y compromiso de los funcionarios del equipo de trabajo de la Dirección Administrativa en el desarrollo de las actividades y responsabilidades del área. - Aplicación y conocimiento de los Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información), por parte de la OAPII. - La herramienta ISODOC es funcional para el establecimiento, diseño, documentación, implementación, auditoría y mejora de los sistemas de gestión de la entidad. - La herramienta SIGGESTIÓN, permite el control y seguimiento de las actividades establecidas en los Planes de acción de cada una de las dependencias de la Entidad, y así mismo, validar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, dentro de la Planeación Institucional. Adicionalmente en la mejora continua, se están desarrollando actividades para la evaluación del cumplimiento de cada uno de los objetivos de los Sistemas de Gestión de la Entidad.							

-	
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
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 01: En el documento “Matriz identificación partes interesadas y sus requisitos pertinentes” (DE-R-002), Grupo de Valor – Parte interesadas con respecto al proceso GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA, identificar a los actores viales, a los gestores de residuos y a los visitantes.	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas Normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 27001:2013 y 45001:2018
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 02: Identificar en el documento GA-R-01 NORMOGRAMA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA y en la matriz legal la enmienda 024 de la organización ISO que afecta la norma ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental. También incluir, la norma NTC-14064-1 2006 – Carbono Neutro, la Guía de la Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá Matriz para la mitigación voluntaria de gases, la ley 21305 del 5 de julio de 2023 de Eficiencia Energética y la Ley 2407 del 5 de agosto/2024 "por medio de la cual se adoptan medidas para promover el uso racional y eficiente de energía, se establecen lineamientos para los planes de eficiencia energética de las entidades públicas, se incentivan construcciones sostenibles y se dictan otras disposiciones".	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas Normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 27001:2013 y 45001:2018
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 03 Incluir en la matriz de aspectos e impactos ambientales los relacionados con la flora y la fauna	6.1. Aspectos ambientales Norma NTC ISO 14001:2015
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 04 En el documento de invitación pública a proveedores externos para participar en el proceso de mantenimiento y calibración de las balanzas de propiedad de la Superservicios, actualizar la versión de la norma ISO/IEC 17025 con respecto a los certificados de calibración correspondientes y la acreditación del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC (la versión actualmente vigente de dicha norma es la 2017).	8.1.4. Información para los proveedores externos Norma ISO 9001:2015

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	La organización no controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios. Evidencia: En el normograma del proceso no se ha identificado la Norma NTC 6047:2013 - Accesibilidad al medio físico . Dicha norma es un requisito según el Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Artículo 14., y que establece requisitos a tener en cuenta en la construcción, adecuación y mejoras locativas en los Puntos de Atención Superservicios PAS.	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 27001:2013 y 45001:2018	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA
2	No aplica		

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

1. En el desarrollo de la auditoría interna al proceso GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGISTICA se evidenció conocimiento, competencia y compromiso del equipo de trabajo de la Dirección Administrativa, lo cual redundó en el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos, del cliente, de la entidad y al cumplimiento de los objetivos institucionales y a los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO/IEC 27001:2013 y NTC ISO 45001:2018.
2. Se cumplió con uno de los objetivos de la auditoría como el de encontrar oportunidades de mejora que le generen valor a la Entidad, las que quedan a criterio de la Dirección Administrativa y la OAPII para evaluarlas e implementarlas si las consideran convenientes.
3. No se encontraron no conformidades; por tanto, no se requiere hacer correcciones ni acciones correctivas para el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora-SIGME.

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS

1

No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA

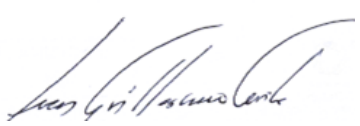
0

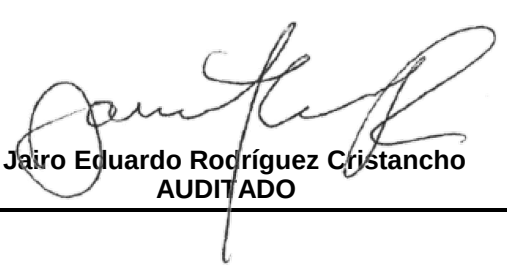
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES

1

No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

4


Luis Guillermo Ávila Vásquez
AUDITOR LÍDER


Jairo Eduardo Rodríguez Cristancho
AUDITADO