

FECHA /08/08/2024

INFORME No. 2

SISTEMA DE GESTIÓN

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

PROCESO (S) AUDITADO (S)

GESTIÓN DOCUMENTAL

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 Documental y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.

PERSONAL ENTREVISTADO:

- Leandro Andrés Guevara
- Hernando Torres
- Luis Ernesto Berdugo
- Katherin Arias Gaitán
- Mauricio Araque
- Lina María López
- Nelson Arturo Puentes
- Didier Quinayas

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
- GD-PR-001 Proceso de Gestión Documental
- GD-R-Normograma proceso Gestión Documental
- GD-M-001 Manual del Sistema Integrado de Conservación Documental
- GD-PL-001 Plan Institucional de Archivo - PINAR
- GD-I-014 Instructivo Medición, Monitoreo y Control de Condiciones Medioambientales en Depósitos de Archivo
- GD-I-001 Instructivo Producción y Recepción de Documentos
- GD-I-004 Instructivo Disposición de Documentos
- GD-I-009 Instructivo Protocolo de Contingencia ante la interrupción del sistema de gestión documental SGDEA
- 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 Grupo de Gestión Documental y Correspondencia 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 SSGESTIÓN, 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.

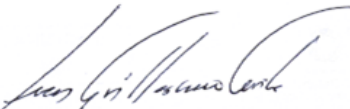
OPORTUNIDADES DE MEJORA	REQUISITO NORMA
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 01: Incluir en el documento DE-R-002 – Identificación Partes Interesadas y sus requisitos pertinentes las posibles interrelaciones de todos los Sistemas de Gestión entre el Archivo General de la Nación (Grupo de Valor – Parte Interesada) y el proceso GESTIÓN DOCUMENTAL, en especial por el cumplimiento legal de la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos), el Acuerdo 049 de 2000, La Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional) y Acuerdo 002 de 2021.	4.2. Comprensión de las necesidades de las partes interesadas Normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 27001:2013 y 45001:2018
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 02: Incluir en el documento GD-R-001 Normograma Gestión Documental el Acuerdo 002 de 2021, emitido por el Archivo General de la Nación el 1º. De octubre/2021, que imparte directrices para la prevención del deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo y deroga el Acuerdo No. 050 del 05 de mayo de 2000”.	4.2. Comprensión de las necesidades de las partes interesadas Normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 27001:2013 y 45001:2018
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 03: Solicitar a la organización “4-72” el programa de conservación preventiva de la documentación en el que se acaten las recomendaciones del Acuerdo 049 de 2000 del Archivo General, con alcance a la Bodega de esa entidad ubicada en la Zona Industrial Montevideo, en la ciudad de Bogotá, en la cual se conservan documentos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en virtud del Contrato Interadministrativo 310 de 2023 suscrito entre ambas partes.	7.1.3. Infraestructura a) Edificios y servicios asociados Norma ISO 9001:2015
OPORTUNIDAD DE MEJORA # 04: Verificar en la página web del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC el estado de acreditación de los organismos que certifican los Equipos de Monitoreo y Control que utiliza la “4-72” en su Bodega de la Zona Industrial Montevideo en Bogotá, en donde se almacena la documentación de Superservicios en cumplimiento del Contrato Interadministrativo 310 de 2023 para la conservación de la documentación, como lo son los Termohigrómetros digitales (Datalogger de Temperatura y Humedad), luxómetros, Monitor de calidad del aire (CheckIn Certificado en: https://onac.org.co/directorio-de-acreditados/checkin-certificado/)	7.1.5. Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.1. Generalidades Normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 27001:2013 y 45001:2018

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	NO APLICA		
2	NO APLICA		

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

- En el desarrollo de la auditoría interna al Proceso GESTIÓN DOCUMENTAL se evidenció conocimiento, competencia y compromiso del equipo de trabajo del Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, 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.
- 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 OAPII para evaluarlas e implementarlas si las consideran convenientes.
- 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	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	<u>0</u>
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	<u>0</u>
No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA	<u>4</u>



Luis Guillermo Ávila Vásquez
AUDITOR LÍDER



- **Leandro Andrés Guevara**
AUDITADO