



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA 2 de mayo de 2022

INFORME No.

SISTEMA DE GESTIÓN

CALIDAD	x	SG-SST	SIGESPI	AMBIENTAL
---------	---	--------	---------	-----------

PROCESO (S) AUDITADO (S) MEJORA E INNOVACIÓN

AUDITOR LÍDER: : Dalila Ariza Téllez

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 y 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 Seguimiento y Medición y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida

PERSONAL ENTREVISTADO: Andie Julieth Acota Vega, Martha Leonor Farah, Daniel Fernando Sanmiguel, John Rafael Redondo, Johanna Milena González, John Alberto Aviles, Daniel Alberto Meza

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)

MI-PR-001 PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN

MI-P-001 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, DE MEJORA Y DE CORRECCIÓN

MI-P-002 PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

MI-P-003 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS

ASPECTOS RELEVANTES

Disposición y conocimiento del equipo auditor para la atención de la auditoria, proporcionando evidencias solicitadas en el ejercicio de la auditoria.

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

En el Procedimiento MI P 001 "Acciones correctivas preventivas de mejora y correcciones" se tiene establecida salida actividad 1: "Acta de reunión de asesoría o mensaje de correo electrónico". Se realizó revisión aleatoria del registro de salida de las ACPMs Nos. AC RM 002, AM VI 002, AC GF042, AC-GH-087 y ACC GIC 004. Evidenciando que los registros de las actas se encuentran en ORFEO, se sugiere control para la consolidación de la salida con el fin de que sea fácil su ubicación.

7.5.3.1

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

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

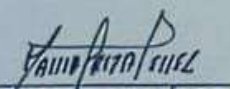
Revisados los documentos soportes se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 en el proceso auditado de acuerdo con la verificación de pruebas aleatorias.

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


AUDITOR LÍDER


AUDITADO