

FECHA: 18 y 19 de Septiembre de 2017	INFORME N° 1 de 2017
--------------------------------------	----------------------

PROCESO (S) AUDITADO (S) : Proceso de Vigilancia y Control

AUDITOR LÍDER: Diana Paola Tocora

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): N.A

OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar la adecuada implementación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de las normas de calidad NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

ALCANCE DE LA AUDITORIA:
 Cubre el proceso de Vigilancia y los procedimientos:
 * Calidad y seguridad en la prestación del servicio de gas combustible VG-P-002
 * Atención de alertas ciudadanas
 * Certificación para la administración de los recursos del Sistema General de Participaciones
 * Certificación de coberturas mínimas en agua potable y alcantarillado
 * Calidad de la prestación del servicio de energía
 * Trámites relacionados con las negativas de disponibilidades de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado

PERSONAL ENTREVISTADO: Olga Yanquen, Zully Castro, Liana Malagon, Carlos Bernal, Katherine Forero, Marienela Rozo, Jessica Martinez, Alejandro Orozco, Luz Meri Triana, Diego Ossa, Lucy Osorio

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)
 Documentación asociada al proceso de Inspección aprobada en el SIGME, Mapa de Riesgos, Indicadores de Gestión, Normograma., ACPM, ISO 9001:2008, NTC GP 1000:2009




ASPECTOS RELEVANTES:
 Disponibilidad y receptibilidad en el momenor de realizar 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):
 No desarrollar la auditoria en la fecha programada

ASPECTOS POR MEJORAR	REQUISITO NORMA
Fortalecer en la dirección técnica de gas los conocimientos sobre procedimientos establecidos en el SIGME para el desarrollo las actividades	5.5.3

N°	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	En el proceso de control (Delegada AAA) no se evidencia la definición de la acción correctiva derivada del incumplimiento del indicador: Eficacia en las solicitudes de investigación - 2017 el cual definió una meta del 60% para el segundo cuatrimestre y el porcentaje de cumplimiento real fue del 18.52%. Incumpliendo lo establecido en la norma ISO 9001:2008 numeral 8.2.3, la cual establece que cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.	8.2.3	Control (Delegada AAA)
2	No se evidencian el certificado de calibración del manómetro utilizado en la visita realizada los días 10 al 13 de Julio de 2017 a la empresa Promotora de servicios publicos SA ESP. Incumpliendo lo establecido en la norma ISO 9001:2008 numeral 7.6, la cual establece que la organización debe mantener registros de los resultados de la calibración y la verificación de los equipos de seguimiento y medición.	7.6	Vigilancia (Delegada de Energía)

N° DE NO CONFORMIDADES HALLADAS	2
N° DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	0
N° DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	2

 DIANA PAOLA TOCORA M AUDITOR LÍDER	 JULIAN DANIEL LOPEZ M. AUDITADO	 JOSE FERNANDO PLATA P. AUDITADO
--	--	---