



FECHA 01 de agosto de 2018

INFORME N° 1- 2018

PROCESO (S) AUDITADO (S) : PROCESO DE GESTIÓN JURÍDICA

AUDITOR LÍDER: DANIEL FERNANDO SAN MIGUEL

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): GLORIA MONTEALEGRE

**OBJETIVO DE LA AUDITORIA:** Evaluar la adecuada implementación, mantenimiento y mejora del proceso de gestión Jurídica, así como determinar la correcta implementación de los nuevos requisitos de la ISO 9001:2015 al proceso.

**ALCANCE DE LA AUDITORIA:** Cubre toda la documentación asociada al proceso y subproceso: Procedimiento, Manuales, Instructivos, Normograma, Riesgos, Indicadores y ACPM, incluyendo los procesos de adquisición de bienes y servicios y gestión documental.

**PERSONAL ENTREVISTADO:**

OLGA DE LA HOZ ,MARILU CASTAÑO, GLADYS SANTISTEBAN, MARIA ALFONSO, YOLANDA RODRIGUEZ, ANA MARIA VELASQUEZ, MILADYS PICON, ADRIANA SARMIENTO.

**DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)**

Descripción del proceso, Subprocesos y procedimientos asociados publicados en SIGME

- Registros de la documentación asociada
- Análisis y medición de indicadores de gestión
- Normograma
- Norma Técnica de Gestión de Calidad ISO 9001:20015
- acpms

**ASPECTOS RELEVANTES:**

Se evidenció el compromiso por parte del Líder y su equipo de trabajo para el cumplimiento del objetivo del proceso, como también con el desarrollo de los procedimientos asociados.

La toma de conciencia frente al cumplimiento de requisitos verificados durante la auditoria fue positiva, dado que se mostró la proactividad y disposición al cambio y mejoramiento continuo del proceso.

**RIESGOS DEL PROCESO** No desarrollar la auditoria en las fechas y tiempos establecidos, Ausencia del personal a Auditar.

**ASPECTOS POR MEJORAR**

**REQUISITO NORMA**

Se debe fortalecer el control de registros utilizados en la generación de los conceptos, debido a que se evidenció algunos registros en formatos en obsoletos, como por ejemplo en trazabilidad de los radicados No 20188500032242, 20181330649161 y 20181331093421.

7.5.3.2 literal c)

Se recomienda fortalecer el control de la revisión para la gestión y documentación de las acciones correctivas, preventivas o de mejora generadas, con el fin de garantizar que los soportes relacionados se carguen de acuerdo a las fechas programadas, así mismo verificar que las fechas de finalización de las actividades correspondan a las fechas de la acción general, registrada en SIGME.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

| N° | NO CONFORMIDAD | REQUISITO NORMA | PROCESO |
|----|----------------|-----------------|---------|
|----|----------------|-----------------|---------|

N° DE NO CONFORMIDADES HALLADAS

0

N° DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA

0

N° DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES

0

AUDITOR LÍDER -DANIEL F.  
SANMIGUEL

AUDITADO -ANA MARIA VELÁSQUEZ



LUGAR: Sede Calle 85 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
 ORGANIZADOR: Oficina Asesoría de Planeación  
 TEMAS A TRATAR: Reunión Apertura Auditoría de Calidad - Gestión Jurídica

Fecha: 01-08-2018.  
 Hora Inicio: 8:00 A.M.  
 Hora Fin: 8:30 A.M.

Mediante el registro de sus datos personales en el presente formato usted autoriza a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos con la finalidad de adelantar el trámite de registro y evidencia a la mesa de trabajo o evento de formación. Como Titular de información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la Superintendencia por infracción a la ley estatutaria 1581 de 2012, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos.

La Superintendencia se encuentra ubicada en la Carrera 18 No. 84 - 35 - Bogotá D.C., Colombia Pbx: (571) 691-3005 - Fax: (571) 691-3142, y en las Direcciones Territoriales: Dirección Territorial Centro Avenida Calle 19 N°. 13A-12 - Bogotá D.C. Dirección Territorial Norte Carrera, 59 N°. 75 - 134 - Barranquilla. Dirección Territorial Occidente, Calle 32 F diagonal 74 B -76 - Medellín. Dirección Territorial Suroccidente, Calle 26 Norte N°. 6 Bis - 19 - Cali. Dirección Territorial Oriente, Calle 54 N° 31 -94 - Bucaramanga. Correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co

**ASISTENTES**

| NOMBRE(S) Y APELLIDOS   | CARGO                  | TELÉFONO | DEPENDENCIA/ENTIDAD | CORREO ELECTRÓNICO                | FIRMA          |
|-------------------------|------------------------|----------|---------------------|-----------------------------------|----------------|
| Oiga Emilia De la Hoz   | Coord. Grupo conceptos | 2266     | OAJ                 | adebihot@superservicios.gov.co    | <i>[Firma]</i> |
| MARILU CASTAÑO A        | ASISTENTE              | 2101     | OAJ                 | mcastano@superservicios.gov.co    | <i>[Firma]</i> |
| Glady's Santis Tesau D. | Coord. Cobro C.        | 2197     | OAJ (Cobro)         | gsantis@superservicios.gov.co     | <i>[Firma]</i> |
| MARIA OFENSO            | Asesor                 | 2237     | OAJ                 | msalfors@ss.gov.co                | <i>[Firma]</i> |
| Yolanda Rodríguez G.    | Asesora                | 2177     | OAJ                 | yrodriguez@ss.gov.co              | <i>[Firma]</i> |
| Am. M. Ulsyget Parvate  | Jef                    | 2177     | OAJ                 | amulsiyget@ss.gov.co              | <i>[Firma]</i> |
| Milady's Peón Viandros  | Coord. Def. Jud        | 2035     | OAJ                 | mpeon@superservicios.gov.co       | <i>[Firma]</i> |
| Adriana Sarmiento       | Contratista            | 2328     | OAJ                 | asarmiento@superservicios.gov.co  | <i>[Firma]</i> |
| Daniel F. Samirizual    | Contratista            | 2016     | OAJ                 | dsamirizual@superservicios.gov.co | <i>[Firma]</i> |
| Gloria Montalage        | Contratista            | 2021     | O.A.J               | gmontalage@superservicios.gov.co  | <i>[Firma]</i> |
|                         |                        |          |                     |                                   |                |
|                         |                        |          |                     |                                   |                |
|                         |                        |          |                     |                                   |                |
|                         |                        |          |                     |                                   |                |
|                         |                        |          |                     |                                   |                |
|                         |                        |          |                     |                                   |                |
|                         |                        |          |                     |                                   |                |





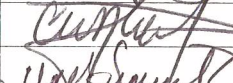

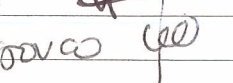
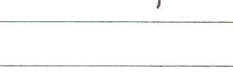


**LUGAR:** sede calle 85 - Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
**ORGANIZADOR:** Oficina Asesora de Planeación  
**TEMAS A TRATAR:** Reunión de campo Auditoría Interna de Calidad-Proceso Gestión Jurídica.

**Fecha:** 01-08-2018  
**Hora Inicio:** 4:00 pm  
**Hora Fin:** 9:15 pm

Mediante el registro de sus datos personales en el presente formato usted autoriza a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos con la finalidad de adelantar el trámite de registro y evidencia a la mesa de trabajo o evento de formación. Como Titular de información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la Superintendencia por infracción a la ley estatutaria 1581 de 2012, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos.

La Superintendencia se encuentra ubicada en la Carrera 18 No. 84 - 35 - Bogotá D.C., Colombia Pbx: (571) 691-3005 - Fax: (571) 691-3142, y en las Direcciones Territoriales: Dirección Territorial Centro Avenida Calle 19 N°. 13A-12 - Bogotá D.C. Dirección Territorial Norte Carrera, 59 N°. 75 - 134 - Barranquilla. Dirección Territorial Occidente, Calle 32 F diagonal 74 B -76 - Medellín. Dirección Territorial Suroccidente, Calle 26 Norte N°. 6 Bis - 19 - Cali. Dirección Territorial Oriente, Calle 54 N° 31 -94 - Bucaramanga. Correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co

**ASISTENTES**

| NOMBRE(S) Y APELLIDOS       | CARGO             | TELÉFONO | DEPENDENCIA/ENTIDAD | CORREO ELECTRÓNICO               | FIRMA   |
|-----------------------------|-------------------|----------|---------------------|----------------------------------|---|
| Olady's C. Santisteban      | Coord. Cobro      | 2197     | OAJ (Cobro)         | gsantist@superservicios.gov.co   |    |
| Olga Emilia de la Hoz Valle | Coord. Apoyo      | 2266     | OAJ                 | odelahoz@superservicios.gov.co   |    |
| MARCELA AFRONSO             | Asesor            | 2237     | OAJ                 | msalfron@superservicios.gov.co   |    |
| Ana M. Veloz                | Asesor            | 2175     | OAJ                 | anaveloz@superservicios.gov.co   |    |
| Daniel F. Samaniego         | Contratista       | 2016     | OAP                 | dsamaniego@superservicios.gov.co |   |
| Glora Montalge              | Contratista       | 2021     | OAP                 | gmontalge@superservicios.gov.co  |  |
| Milady's Prión Uribe        | Coord. de Def. J. | 2035     | OAJ                 | mprión@superservicios.gov.co     |  |
| MARILU CASTAÑO              | Asesora           | 2101     | OAJ                 | mcastano@superservicios.gov.co   |  |
|                             |                   |          |                     |                                  |   |
|                             |                   |          |                     |                                  |   |
|                             |                   |          |                     |                                  |   |
|                             |                   |          |                     |                                  |   |
|                             |                   |          |                     |                                  |   |
|                             |                   |          |                     |                                  |   |
|                             |                   |          |                     |                                  |   |
|                             |                   |          |                     |                                  |   |
|                             |                   |          |                     |                                  |   |
|                             |                   |          |                     |                                  |   |
|                             |                   |          |                     |                                  |   |

