



FECHA 2 DE AGOSTO DE 2018

INFORME N°

PROCESO (S) AUDITADO (S) MEJORA INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

AUDITOR LÍDER: DIANA CAROLINA MORALES VALENZUELA

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): N/A

OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Evaluar la necesidad de implementar mejoras en el desarrollo del proceso, procedimientos y documentos asociados a la Gestión en la Mejora Continua de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, las disposiciones planificadas por la institución y los requisitos legales aplicables al

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

PERSONAL ENTREVISTADO: Jarol Diaz Hernandez, Jhon Fredy Medina Valencia, Valentina León Fajardo, Diana Paola Tocora, John Rafael Redondo, Martha Leonor Furah

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) Instructivos, Normograma, Riesgos, Indicadores y ACPM, incluyendo los procesos de adquisición de bienes y servicios y gestión documental

ASPECTOS RELEVANTES

1. Conocimiento del proceso y procedimientos asociados por parte del líder y su equipo de trabajo
 2. Disposición y registro de la información en los aplicativos: Sisgestión, sigme y ORFEO, facilitando la verificación de soportes.
 3. Formulación de acciones correctivas preventivas de mejora y correcciones atendiendo el procedimiento establecido
 4. Formulación de acciones correctivas preventivas y de mejora atendiendo riesgos y producto no conforme
 5. Proceso y procedimientos actualizados y documentación asociada acorde con la dinámica actual.
 7. Reporte y análisis de indicadores en SIGME.
 8. Se evidencia que en la información registrada del plan de acción en SISGESTIÓN, la ubicación del producto contiene los documentos soportes de acuerdo con la descripción de la actividad.
- Se expresan como fortalezas las siguientes: La herramienta utilizada para la planificación de los cambios e igualmente la herramienta utilizada para hacer el seguimiento a los proyectos en la realización de actividades y financieramente de la Superintendencia.

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 atención de la auditoría por eventos de orden público o fuerza mayor

ASPECTOS POR MEJORAR

REQUISITO NORMA

Sin Registro

Sin Registro

| N° | NO CONFORMIDAD | REQUISITO NORMA | PROCESO |
|----|----------------|-----------------|---------|
| 0 | 0 | 0 | 0 |

N° DE NO CONFORMIDADES HALLADAS

0

N° DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA

0

N° DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES

0

DIANA CAROLINA MORALES V

AUDITOR LÍDER

LIDA CUBILLOS HERNANDEZ

AUDITADO