

	FORMATO INFORME DE AUDITORIA		Código: FO-CI-02
			Versión: 02
	MACROPROCESO: EVALUACION Y MEJORA	PROCESO: CONTROL INTERNO	Vigencia: 19/10/2017

OBJETIVO	Determinar la eficiencia y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, y la capacidad del mismo para facilitar a la Organización el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión verificando que en su implementación se cumpla con los requisitos específicos de la norma ISO 9001:2015, identificando oportunidades de mejoramiento.				
ALCANCE	El Programa de auditoria cubre todos los procesos ejecutados en la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Sabaneta E.S.P. EAPSA, y la Información documentada asociadas a los mismos, desde 1 Julio de 2021 hasta el 30 de junio de 2022.				
CRITERIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Norma NTC-ISO 9001:2015 • Norma NTC-ISO 19011:2018 				
AUDITOR LIDER	Isabel Cristina Bonilla Mariota - Jorge Mario Restrepo	EQUIPO AUDITOR	Juan Sebastián Ocampo (Observador)	PROCESOS AUDITADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico • Gestión Financiera • Prestación de Servicios • Gestión del Talento Humano • Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo • Gestión Jurídica y Contractual • Gestión de Tecnologías de la información • Gestión de Recursos Físicos • Gestión Documental • Medición Análisis y Mejora • Control Interno

	FORMATO INFORME DE AUDITORIA		Código: FO-CI-02
			Versión: 02
	MACROPROCESO: EVALUACION Y MEJORA	PROCESO: CONTROL INTERNO	Vigencia: 19/10/2017

FECHA REUNION DE APERTURA	28 de julio de 2022	FECHA REUNION DE CIERRE	08 de agosto de 2022
FORTALEZAS Y/O ASPECTOS DESTACADOS			
1. La atención y la participación de los funcionarios de los diferentes procesos frente al ejercicio auditor, permitió obtener información sobre el desarrollo de los procesos y facilitó la retroalimentación de estos.			
2. La aceptación y respeto ante las sugerencias y conceptos emitidos por los auditores, contribuyó con un ambiente adecuado para el desarrollo de la Auditoría.			
3. La contratación directa de personal que antes estaba bajo la modalidad de prestación de servicios es un factor motivacional y genera mayor compromiso para el logro de los objetivos y aporte de valor a los procesos.			
4. Se evidencia alta capacidad técnica y amplio conocimiento del personal en cada una de sus áreas, repercutiendo en el cumplimiento de los objetivos y desarrollo de la Auditoría.			
HALLAZGOS (NO CONFORMIDADES)		REQUISITO QUE INCUMPLE	
No aplica			
OPORTUNIDADES DE MEJORA			
Direccionamiento estratégico			
Es importante implementar estrategias comunicacionales para el uso del correo electrónico institucional por parte de los funcionarios de la entidad para que este sea un medio de comunicación efectivo, consultado en la empresa y que permita el intercambio de información de los procesos.			

	FORMATO INFORME DE AUDITORIA		Código: FO-CI-02
			Versión: 02
	MACROPROCESO: EVALUACION Y MEJORA	PROCESO: CONTROL INTERNO	Vigencia: 19/10/2017

Al momento de elaborar el plan de comunicaciones de la próxima vigencia es adecuado implementar un diagnóstico de la comunicación interna y externa para identificar temas a trabajar buscando fortalecer los procesos comunicativos institucionales, asegurando la efectividad del SGI.

Analizar la posibilidad de crear un manual de imagen institucional que determine el uso adecuado de la marca de la empresa (logotipos, colores institucionales, materiales corporativos y souvenirs), esto minimiza el riesgo de un mal uso y aporta a la generación de recordación de la Entidad.

Gestión Financiera

Es apropiado realizar un arqueo de caja menor por parte de la contadora de la entidad, siguiendo los principios de buenas prácticas contables y minimizando el riesgo de una inadecuada gestión de los recursos financieros de la Empresa.

Realizar un constante seguimiento a las acciones implementadas en el plan de mejoramiento, revisando el cumplimiento oportuno según las fechas proyectadas, aportando con el mejoramiento continuo y cierre eficiente de dichas acciones.

Prestación de Servicios

Con la migración de la atención de PQRS a través de la nueva herramienta tecnológica, es necesario adaptar ésta con indicadores de medición de tiempos de atención acorde a los lineamientos establecidos en el plan anual de alumbrado público de Sabaneta en busca de la mejora continua.

Es conveniente la calibración de los luxómetros en escalas menores a la actual, toda vez que en campo se pueden llegar a medir en estas escalas, así se asegurará una trazabilidad en la medida de todo el rango de medición.

	FORMATO INFORME DE AUDITORIA		Código: FO-CI-02
			Versión: 02
	MACROPROCESO: EVALUACION Y MEJORA	PROCESO: CONTROL INTERNO	Vigencia: 19/10/2017

Es necesario realizar un especial seguimiento del contrato de telegestión con el proveedor TELEMETRIK, principalmente en el aplicativo de información, asegurando el cumplimiento de las condiciones contractuales.

Es conveniente la actualización del cronograma de mantenimiento diurno y nocturno, que complemente las actividades que ya se ejecutan en la organización, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la sección 580 del Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público – RETILAP.

Gestión Documental

Es conveniente socializar con el personal las Tablas de Retención documental para que conozcan los tiempos de conservación y preservación de los documentos generados por los diferentes procesos, aportando con una gestión documental adecuada.

Para las comunicaciones internas de carácter oficial, es importante establecer controles y procedimientos que permitan realizar un adecuado seguimiento a las mismas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo, con el propósito de oficializar su trámite.

Agilizar el inventario documental de la entidad para que contenga la ubicación de los expedientes y sirva como instrumento para controlar, recuperar y localizar la información contenida en los documentos del archivo.

Gestión del Talento Humano

Es oportuno definir en el Plan institucional de bienestar, estímulos e incentivos estrategias enfocadas a los funcionarios de la Entidad que están próximos a pensionarse para ayudarlos a prepararse para el cambio de estilo de vida y aportando al cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

	FORMATO INFORME DE AUDITORIA		Código: FO-CI-02
			Versión: 02
	MACROPROCESO: EVALUACION Y MEJORA	PROCESO: CONTROL INTERNO	Vigencia: 19/10/2017

Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Es importante realizar las evaluaciones ocupacionales de las mediciones de la calidad de iluminación en los puestos de trabajo, en aras del cumplimiento de requisitos de salud ocupacional,

Gestión de Recursos físicos

Para el proceso de control de calidad de la certificación de los productos y materiales eléctricos, es necesario implementar el proceso de validación del estado de los certificados de producto, haciendo uso de la plataforma virtual - Sistema de Información de Certificados de Conformidad - SICERCO, de la superintendencia de industria y comercio – SIC.

Analizar la necesidad de contratar el servicio de mantenimientos preventivos de los vehículos utilizados en la operación y mantenimiento del servicio de alumbrado público, para poder mantener un mayor control del estado de éstos y posiblemente la reducción de costos por mantenimientos correctivos.

Para las zonas de preservación de equipos de medición, principalmente luxómetro y multímetro, es necesaria la implementación de equipos de medición de condiciones ambientales (temperatura y humedad) para garantizar el cumplimiento de las condiciones establecidas para estos equipos.

Gestión Jurídica y Contractual

Es apropiado incluir dentro del normograma del proceso de Direccionamiento Estratégico los acuerdos de creación de la entidad con el fin de que sirvan como soporte para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad.

Se les invita a reforzar la supervisión y seguimiento a las órdenes de servicios cuya prestación se da en varias entregas, garantizando el cumplimiento de tiempos de ejecución y el cumplimiento de las actividades propias del contrato.

	FORMATO INFORME DE AUDITORIA		Código: FO-CI-02
			Versión: 02
	MACROPROCESO: EVALUACION Y MEJORA	PROCESO: CONTROL INTERNO	Vigencia: 19/10/2017

Actualizar el formato lista de chequeo de los documentos para la contratación especificando en los casos que se debe solicitar como requisito la libreta militar, evitando incumplimiento de los requisitos para la contratación.

Gestión de Tecnología de la información y las comunicaciones

Es apropiado disponer de mecanismos de continuidad y recuperación de la información ante desastres, las nubes públicas o privadas son herramientas útiles para garantizar que la información esté disponible cuando y donde se necesite.

Es apropiado contar con un inventario actualizado de la plataforma tecnológica que cuenta la empresa para poder actuar de forma rápida ante cualquier incidencia de TI, proporcionando una visión real de la capacidad informática de la organización.

Control interno

Es requerido desde control interno solicitar al área técnica de la organización las necesidades de publicación en la página WEB de los documentos técnicos aplicables, en cumplimiento con las exigencias de decretos, reglamentos y demás referentes normativos que así lo soliciten.

Medición Análisis y Mejora

Es oportuno la implementación de un canal de comunicación efectivo acerca de los cambios y mejoras que ha tenido el Sistema de Gestión de Calidad, principalmente en los formatos, procedimientos y/o guías, con lo cual, la organización tendrá conocimiento de éstos y se prevendrá la utilización de documentación obsoleta.

	FORMATO INFORME DE AUDITORIA		Código: FO-CI-02
			Versión: 02
	MACROPROCESO: EVALUACION Y MEJORA	PROCESO: CONTROL INTERNO	Vigencia: 19/10/2017

Conclusión
<p>El sistema de gestión de calidad, en los procesos manejados en la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta, evidencian niveles de conveniencia, adecuación, conformidad, eficacia y eficiencia que le permiten la realización de sus procesos bajo los parámetros de los requisitos aplicables, especialmente la Norma NTC ISO 9001:2015</p>

IsabelC Bonilla m.

ISABEL CRISTINA BONILLA MARIOTA
Auditora Líder



JORGE MARIO RESTREPO MURCIA
Auditor Líder