

	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01
		Fecha: 22/05/2017
		Página 1 de 6

TIPO DE INFORME: GENERAL ☐

PROCESO ☐ NOMBRE: GESTION GERENCIAL

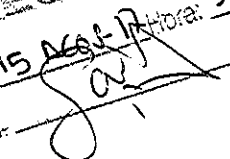
1. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha auditoría: Julio 6 de 2017

Responsable de atender auditoría: Jairo Alberto González Ospina - Gerente

Nombres del equipo auditor:

- Nelson Eduardo Muñoz Gutiérrez
- Lida Mayeli Meneses Chávez

ESPY S.A. ESP
CONTROL INTERNO
RECIBIDO
Fecha: 15 AGO 17 Hora: 3:37
Firma: 

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

El objetivo de la auditoria fue evaluar y verificar la eficacia, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora frente a los requisitos Norma ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 el MECI 1000:2014 considerando adicionalmente los procedimientos relacionados a los procesos, riesgos, controles, indicadores y planes de mejora.

3. ALCANCE:

Verificar el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 y MECI, así como la efectividad de las medidas implementadas para la mejora continua en cada uno de los procesos de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A ESP.

4. CRITERIOS

4.1 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD- requisitos generales

4.2.1 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION-GERENCIALIDADES

15

	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01
		Fecha: 22/05/2017
		Página 2 de 6

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

4.2.3 Control de los documentos

4.2.4 Control de los registros

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.1 Compromiso de la dirección

5.3 Política de calidad

5.4.1 Objetivos de la calidad

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

5.5.2 Representante de la dirección

5.5.3 Comunicación interna

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

5.6.2 Información de entrada para la revisión

5.6.3 Resultados de la revisión

DOCUMENTACION ANALIZADA Y REQUISITOS DE ENTRADA:

La auditoría a Gestión Gerencial se desarrolló con base en los siguientes documentos, caracterización de procesos, procedimientos revisión por la dirección, rendición de cuentas, administración del riesgo, Plan de Gestion y Resultado, plan de acción y formatos relacionados al proceso.

5. DESARROLLO AUDITORIA

El desarrollo de esta auditoría permitió evidenciar una dinámica de mejora continua en la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S,A ESP, referente a la implementación de una planificación estratégica, autocontrol mediante planes de acción seguimiento a

	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01
		Fecha: 22/05/2017
		Página 3 de 6

indicadores, se evidencia poca socialización referente a la documentación estandarizada del sistema.

Evaluada la Caracterización Gestión Gerencial, del procedimiento se observó:

NO CONFORMIDADES

1. Requisitos generales:

- Que se encuentran identificados los procesos del sistema mediante un plan estratégico normalizado con PLGP-01, el proceso para cumplir las funciones, controlar los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos asignados para la operación de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A ESP.

A pesar que se encuentra documentada la caracterización y tres procedimientos no se encuentran registros que reflejen cumplimiento de las actividades del proceso y procedimientos. No conforme manejo de los documentos asociados al proceso.

Se evidenció el uso de formatos desactualizados, incumpliendo con el requisito 4.2.3 control de documentos

- La falta del coordinador de planeación conlleva a que se dificulte el cumplimiento de algunas actividades estratégicas planteadas en el plan de gestión y resultados. Por consiguiente no permite que se cumpla con el proceso de la función que se le ha asignado. (no conforme)
- El mapa de riesgo de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A ESP, está muy general, se recomienda separar los procesos, para identificar y establece los controles necesarios sobre los riesgos y puedan ser valorados para que no puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la empresa.(no conforme)
- Se asegura la disponibilidad de los recursos e información por medio de la elaboración del presupuesto anexo al plan estratégico y el plan de acción que se hacen necesario para a poyar la operación y el seguimiento del proceso. (conforme)

2. Requisitos de la documentación – generalidades:

- El manual de calidad que se encuentra en la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A ESP, no se encuentra actualizado, con objetivos ni procedimientos que puedan dar alcance al sistema de gestión de la calidad que necesita la empresa. (no conforme)
- En el control de documentos se encontró que existe un programa llamado ORFEO el cual tiene herramientas que no se han socializado para hacerlo más eficiente y organizado para la buena comunicación y el desarrollo de la misma dentro de la empresa. (no conforme)

RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCION.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación –

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

"¿Se encuentran documentadas las responsabilidades de cada puesto de trabajo referidas al sistema de gestión de la calidad?" No conforme

"¿Se encuentran comunicadas las responsabilidades a cada uno de los empleados de la organización?" a pesar que se cuenta con un manual de funciones, este no está actualizado a la realidad de las competencias necesarias que necesita la empresa, ni de la estructura necesaria que necesita la empresa para cumplir con la Misión de la Empresa. No conforme

5.5.2 Representante de la dirección

"¿Se encuentra documentada la asignación de representante de la dirección a algún cargo o puesto de la organización?" no se encuentra documentada dicha asignación No conforme.

"¿En las responsabilidades del representante de la dirección se incluye el aseguramiento del establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos del sistema? No conforme

"¿En las responsabilidades del puesto de trabajo de representante de la dirección se incluye la de informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y de las necesidades de mejora?" no conforme

"¿Dentro de las responsabilidades del puesto de trabajo de representante de la dirección se incluye la de asegurarse de la promoción de la toma de conciencia de los requisitos del cliente? " no conforme

"¿Existen evidencias documentadas del cumplimiento de las responsabilidades?" no conforme

5.6 Revisión por la dirección- 5.6.1 Generalidades

"¿Se encuentran definida la frecuencia de realización de las revisiones del sistema por la dirección? " a pesar que se cuenta con un equipo asesor en el tema de la implementación del sistema aún no se ha conformado comité para realizar las revisiones al sistema. No conforme.

"¿Se incluye en el registro de informe de revisión el análisis de oportunidades de mejora, la necesidad de cambios en el sistema y el análisis de la política y los objetivos de la calidad? "no se cuenta con el registro de informe de revisión que cuente con el análisis de oportunidades de mejora. No conforme.

6. ASPECTOS RELEVANTES:

El desarrollo de esta auditoría permitió evidenciar una dinámica de mejora continua en la implementación de la planificación estratégica, seguimiento con planes de acción por proceso, seguimiento a indicadores de gestión, actualización de software ACTSIS. Compromiso de la Dirección con la alta calidad y con la asignación de recursos humanos, tecnológicos y físicos para mejorar todos los procesos de la Entidad.

7. ASPECTOS POR MEJORAR:

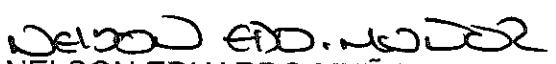
- Terminar con la validación del proceso y sus procedimientos.
- Identificar y estandarizar formatos y registros.
- Diseñar estrategias para el seguimiento a los temas tratados en los comités institucionales, garantizando la efectividad de los mismos.

 ESPY EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO S.A. ESP	INFORME AUDITORIA INTERNA	Versión: 01
	FO-GC-11	Fecha: 22/05/2017
		Página 6 de 6

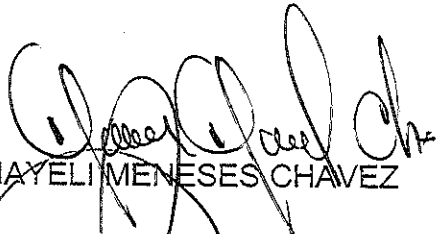
- Fortalecer la socialización y comunicación en todos los niveles de la Empresa en cuanto a los resultados de la autoevaluación de programas e Institucional, indicadores de gestión y la metodología para establecer los planes de mejora.

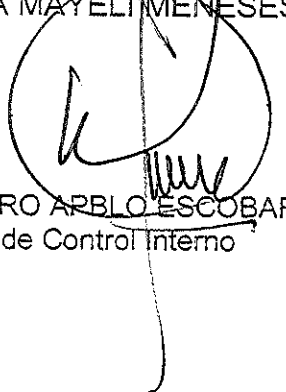
9. CONCLUSIÓN

FIRMA AUDITOR LIDER:


NELSON EDUARDO MUÑOZ GUTIERREZ

FIRMA AUDITOR(ES) ACOMPAÑANTE:


LIDA MAYELI MENESES CHAVEZ


PEDRO ARBLO ESCOBAR RODRIGUEZ
Jefe de Control Interno