



Superservici
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA 05/12/2022

INFORME No. 1

SISTEMA DE GESTIÓN

CALIDAD	SGAS	SG-SST	SIGESPI	AMBIENT AL
---------	------	--------	---------	---------------

PROCESO (S) AUDITADO (S)
Fortalecimiento del Control Social

AUDITOR LÍDER: Nancy Gómez Martínez

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S):
Luna Cabiativa

OBJETIVO DE LA AUDITORIA:
Verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 37001:2016 del Sistema de Gestión Antisoborno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

ALCANCE DE LA AUDITORIA:
Aplica para las actividades, cargos y partes interesadas o socios de negocio del proceso de Fortalecimiento del Control Social

PERSONAL ENTREVISTADO:
Ulver María Triviño – Superintendente delegado Protección al usuario y gestión en el territorio
Carolina Moreno Cruz
Martha Alfonso coordinadora de PQR
Andrea Vargas – Coordinadora de grupo de silencio administrativo positivo
Martha León Fara M - Temas de calidad

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)
Documentación del Proceso
Norma ISO 37001: 2016
Documentación del SGAS establecida por la Superintendencia
Manual del SGAS
Normatividad aplicable al SGAS

ASPECTOS RELEVANTES
SGAS en proceso de implementación

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):
Fallas en los servicios de energía, servicios de conexión, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento en las herramientas de consulta de la entidad, ausencia de los auditados, ausencia de los auditores por calamidades, presentación de problemas de orden público, por fuerza mayor, no detección de situaciones problemáticas significativas.

OPORTUNIDADES DE MEJORA		REQUISITO NORMA	
Mejorar la consistencia entre los canales de denuncia para el reporte de presuntos o reales hechos de soborno y lo establecido en los documentos del SGAS como el Código de Ética e Integridad Código de Buen Gobierno.		8.9.	
Unificar en las campañas comunicacionales la denominación del botón de denuncia "Denuncias y consultas éticas" y el actual botón "Canal de denuncias de corrupción y soborno"		6.4.	
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	No se tiene documentado el tratamiento y la forma como se protege a las personas de represalias.	8.9.	Fortalecimiento del Control Social

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

Se concluye que el proceso de Fortalecimiento del Control Social cumple con los requisitos de la norma ISO 37001:2016 del Sistema de Gestión Antisoborno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, excepto lo señalados en la no conformidad descrita anteriormente.

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS 1

0

No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA

0

1

No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES

No. DE CONFORMIDADES



AUDITOR LÍDER



AUDITADO