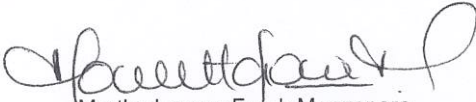
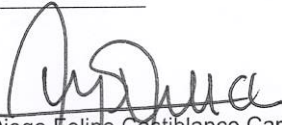


 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	 SIGME
FECHA 07/06/2022		INFORME No. 1
SISTEMA DE GESTION		
CALIDAD	X	SG-SST
		SIGESPI
		AMBIENTAL
PROCESO (S) AUDITADO (S) COMUNICACIONES		
AUDITOR LÍDER: Martha Leonor Farah Manzanera		
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): N/A		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de la norma NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad y los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.		
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica a todas las actividades definidas en la caracterización del proceso de Comunicaciones y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida		
PERSONAL ENTREVISTADO:		
Diego Felipe Castiblanco Carvajal Olga Lucia Staaden David Alexander Acuña Vilma Esperanza Polo		
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)		
ISO 9001:2015 CO-PR-001 PROCESO DE COMUNICACIONES versión 15 CO-P-005 PROCEDIMIENTO DE DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL versión 8 CO-PL-001 PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN versión 1 CO-I-001 INSTRUCTIVO PARA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS EN LENGUAJE CLARO Y CON ACCESIBILIDAD WEB versión 1 CO-M-003 MANUAL DE DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL versión 12 CO-M-002 MANUAL DE IDENTIDAD VISUAL versión 9 CO-F-009 CONTROL DE DIVULGACIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN DIGITALES versión 5 CO-R-001 NORMOGRAMA versión 5		
ASPECTOS RELEVANTES		
Disposición y conocimiento del personal para atender la auditoria Agilidad en la entrega de las evidencias con las que cuenta el proceso		
RIESGOS DEL PROCESO: Fallas en los servicios de energía, servicios de conexión, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento de 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	
Actualizar la información contenida en el documento CO-M-003 MANUAL DE DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL versión 12, en donde se relacionen las Direcciones Territoriales y ajustarlas conforme a las nuevas direcciones de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1369 de 2020.	ISO 9001:2015 Numeral 7.5.2	




No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	En el documento CO – PL- 001 PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN se realiza la verificación normativa, en el cual se relaciona el Decreto 103 de 2015 el cual se encuentra derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Así mismo, al realizar la verificación de los fundamentos legales en el documento CO-M-002 MANUAL DE IDENTIDAD VISUAL versión 9, se menciona la Resolución 20131300030865 del 15 de agosto de 2013, pero al ser verificada en el nomograma CO-R-001 versión 5 no se encuentra listada; en el mismo sentido con el artículo 12 de la Ley 1712 de 2014 mencionado en el CO-P-005 PROCEDIMIENTO DE DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL versión 8, que el ser verificado en el normograma del proceso no se encontró listado, solamente aparece listado el artículo 7 de la Ley 1712 de 2014 y no el artículo 12.	ISO 9001:2015 Numeral 7.5.3.1 literal a	Comunicaciones
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA Es importante que el proceso determine la ACPM para subsanar la no conformidad evidenciada durante la auditoría, y se determine un plazo para su cumplimiento antes de la visita de certificación, con el fin de obtener un resultado satisfactorio en el desarrollo de esta auditoría. Se evidenció por parte del proceso el control de versiones y formatos en la documentación asociada al proceso de Comunicaciones, conforme con el listado maestro, así mismo establece y mejora su sistema gestión integral de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.			
No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS		1	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		0	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		0	
No. DE CONFORMIDADES		1	
 Martha Leonor Farah Manzanera AUDITOR LÍDER		 Diego Felipe Castiblanco Carvajal AUDITADO	