



FECHA: 02/11/2021

INFORME No.1

SISTEMA DE GESTION

CALIDAD	x	SG-SST	x	SIGESPI	x	AMBIENTAL	x
----------------	---	---------------	---	----------------	---	------------------	---

PROCESO (S) AUDITADO (S): DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

AUDITOR LÍDER: William Javier Barrera Tamayo

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): María Alejandra Gaviria Valbuena

OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de las normas NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013(Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018 junto con el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019 (Seguridad y Salud en el Trabajo) y los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios En la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Aplica para los servicios de vigilancia, inspección y control de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, atendiendo los requisitos de sus partes interesadas en Bogotá D.C.

PERSONAL ENTREVISTADO:

John Rafael Redondo Campos	Contratista
Aidee Buitrago Gutiérrez	Profesional Esp.
Diana Maldonado Martínez	Prof. Universitaria
Cindy Rocío López Villanueva	Profesional Especializado
Valentina León Fajardo	Contratista
María Ercilia Castañeda E	Profesional Especializado
Yenny Alejandra González Gómez	Contratista
Jarol Díaz Hernández	Profesional Especializado

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)

DE-PR-001 PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
DE-M-001 CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDAD
DE-M-002 CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO
DE-M-003 MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA PARA LA FORMULACION Y SEGUIMIENTO A LA PLANEACION INSTITUCIONAL - SISGESTION
DE-M-004 MANUAL DE POLÍTICAS COMPLEMENTARIAS DEL SIGESPI
DE-M-005 MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y MEJORA DE-I-001 INSTRUCTIVO PARA LA FORMULACIÓN A LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
DE-P-001 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN
DE-P-002 PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL
DE-I-002 INSTRUCTIVO PERFILAMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN
DE-I-003 INSTRUCTIVO ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
DE-I-004 INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS
DE-I-005 INSTRUCTIVO MODIFICACIONES PRESUPUESTALES RECURSOS DE INVERSIÓN

ASPECTOS RELEVANTES

4.1* Se evidencia el análisis del contexto interno y externo e identificación de las partes interesadas y sus requisitos pertinentes, que impactan el cumplimiento de los propósitos misionales, los resultados previstos en el SIGME y la capacidad institucional.

4.2* Se identifican las partes interesadas desde el documento "DF-002 Identificación de partes interesadas" en donde se evidencian organismos de planeación, Hacienda, Superintendencias, Clientes internos, Auditores externos, Ministerios. El seguimiento de las partes interesadas se realiza de forma anual desde los enlaces de cada proceso.

* Se verifica al alcance de la entidad para sus normas NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013(Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018 y se excluye el numeral 8.3 Diseño y desarrollo con la justificación de no diseñar y desarrollar servicios o productos para actividades misionales.

4.3* El alcance de la entidad se ubica y se conoce por parte de los funcionarios responsables del proceso.

4.4* Se tienen establecidas las caracterizaciones de proceso desde el aplicativo SIGME en donde se describen las entradas de los diferentes sistemas de gestión tanto calidad como ambiental, SST y seguridad de la información.

5/ 5.1* Se establecen las responsabilidades y autoridades desde la "Matriz de Roles, Responsabilidades y autoridades DE-R-004" desde el SG por línea de defensa. Se establecen los responsables para cada uno de los sistemas de Gestión tanto ambiental, SST, seguridad de la información como calidad, de igual manera se verifica el compromiso de la Alta dirección para con el sistema de Gestión

5.2* Se establecen las políticas de calidad, ambiental, SST, seguridad informática. Se puede ingresar a las políticas desde la página o desde el aplicativo SIGME a través del documento código de buen gobierno o Manual de sistema integrado de gestión punto 5.6.

5.3* Se establecen los roles y responsabilidades establecidos en las normas NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013(Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018 junto con el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019 (Seguridad y Salud en el Trabajo).

6/ 6.1* Se desarrolla la metodología de identificación de los riesgos teniendo en cuenta la "Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública" V4 de octubre de 2018. Se tiene módulo de riesgos en el aplicativo SIGME en donde se evidencia la identificación de los riesgos del proceso y riesgos transversales a los mismos.

6.2* Se tienen 14 objetivos estratégicos y 12 del SIGME. Todos con sus planteamientos de control y cumpliendo a la fecha.

6.3* Se tiene establecido un proceso de mejora e Innovación y para la gestión de los cambios en cualquiera de los temas referentes a

calidad, ambiental SST o seguridad de la información, el cual trabaja con metodologías de catarsis e innovación cerrada.

7/ 7.1*Para evidenciar los recursos establecidos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (calidad, ambiental, SST, seguridad informática), se presenta resolución SSPD20211000000045 de 4 de enero de 2021 con la Aceptación de presupuesto 2021.

7.3* La toma de conciencia en temas como los riesgos, políticas, objetivos integrales se dan a conocer a través de correo electrónico enviado fecha 17/08/2021 sensibilizaciones en temas de riesgos ambientales, de SST del proceso, a través de la inducción en la cual se trabaja con 11 con módulos.

7.5*Se establece y se mantiene la información documentada requerida por las norma NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013(Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018 y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SG.

8/8.1*Se planifican, implementan y controlan los recursos a través de un anteproyecto que se presenta a la oficina de Hacienda, el cual es revisado y ajustado hasta una aprobación.

Se presenta resolución SSPD20211000000045 de 4 de enero de 2021 con la aceptación de presupuesto 2021.

* Se verifican los registros mensuales de los avances de ejecución del proyecto en el SPI; Trimestralmente, se reporta en SPI el informe ejecutivo de ejecución de los proyectos de Inversión y también se realiza seguimiento a matriz de los controles de los riesgos del proyecto de inversión.

8.2 Se ha divulgado a través de correo electrónico a funcionarios y contratistas y se conoce el plan y respuesta ante emergencias por parte de los miembros del proceso

8.4.1 *El proceso se asegura la conformidad de los procesos, productos y servicios suministrados externamente a través de su participación en el establecimiento de los requisitos de los mismos.

8.4.2 *Se participa en el establecimiento de los controles el cual es ejecutado por el proceso de adquisición de bienes y servicios

8.4.3*Se provee la información a través de los TDR, contratos, cartas de inicio como también con los diferentes comunicados de seguimiento o terminación de servicios.

8.5*Se verifican los controles de asistencia de mesa de trabajo por parte de los Gerentes de proyecto.

9/ 9.1*Se evalúa el cumplimiento de productos, actividades, metas, indicadores de gestión y ejecución presupuestal.

*Para el seguimiento y medición se tiene indicador de cumplimiento a gestión de proyectos al 100%

9.2*Se han desarrollado auditorías al proceso en el año 2020, con 1 observación la cual tiene sus acciones para tratarlas y las cuales se encuentran en proceso de implementación.

9.3* La Revisión por la Dirección tiene frecuencia anual con corte 01 de junio.

Se incluyen las entradas de las normas NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013(Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018 junto con el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019 (Seguridad y Salud en el Trabajo)

10.2/10.3* Se han tomado las oportunidades de mejora en el proceso. Se tiene conocimiento y manejo de las acciones correctivas por parte de los funcionarios y responsables del proceso actualmente se tiene una acción correctiva AC-DE-034 del 01/01/2021.actualmente cerrada.

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):

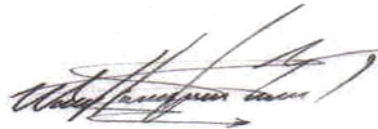
Fallas en los servicios de energía, servicios de conexión, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento en las herramientas de consulta de la entidad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA			REQUISITO NORMA
No hay oportunidades de mejora			No Aplica
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
	No hay no conformidades	No aplica	No aplica

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

El equipo auditor llega a la conclusión de que el proceso ha establecido, mantenido y mejorado su sistema de gestión integral de acuerdo a los requisitos de la(s) norma(s), NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013(Seguridad y Privacidad de la Información) y NTC ISO 45001:2018 de igual manera el proceso ha demostrado la capacidad del sistema para lograr que se cumplan los requisitos para los servicios incluidos en el alcance, así como las políticas y los objetivos de la Organización desde la planificación estratégica.

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS	0
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	0
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	0
No. DE CONFORMIDADES	0



William Javier Barrera Tamayo
AUDITOR LÍDER



María Alejandra Gaviria Valbuena
AUDITOR



AUDITADO