



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA 8 de junio de 2022

INFORME No.

SISTEMA DE GESTIÓN

CALIDAD

SG-SST

SIGESPI

AMBIENTAL

PROCESO (S) AUDITADO (S)
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

AUDITOR LÍDER: Dalila Ariza Téllez

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 Direccionamiento Estratégico y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida

PERSONAL ENTREVISTADO: María Ercilia Castañeda, John Rafael Redondo, Johanna Milena González, Yenny Alejandra González, Aidee Buitrago, Cindy Rocio López

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)

DE-PR-001 PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
DE-P-001 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN
DE-P-001 PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL
MANUALES E INSTRUCTIVOS ASOCIADOS AL PROCESO

ASPECTOS RELEVANTES

Disposición y compromiso del equipo auditado para atender la auditoria evidenciando disponibilidad de la información solicitada. Se da cumplimiento a los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001, los cuales se detallan en la lista de chequeo.

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

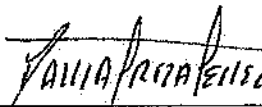
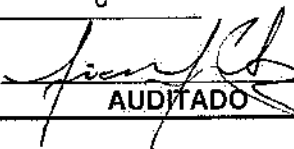
OPORTUNIDADES DE MEJORA

REQUISITO NORMA

No se evidencian oportunidades de mejora

No Aplica

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
	No se evidencian no conformidades	No Aplica	No Aplica

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA			
Se evidencio cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 acorde con pruebas aleatorias.			
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	
	 AUDITOR LÍDER	 AUDITADO	

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	PROCESO EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		 SIGME	
Sistema(s) de gestión auditado(s):	Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015			
Proceso a Auditar:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			
Auditor Líder: DALILA ARIZA TELLEZ			Fecha: 08/06/2022	
Otros Auditores: NO APLICA				
Documentación de Referencia:				
Criterio de auditoría (Requisito norma técnica de sistema de gestión, numeral y descripción del requisito, requisito legal o reglamentario, o requisito interno)	Evidencia de auditoría	Hallazgo	Clasificación del hallazgo	
			Conforme	No conforme
CONTEXTO DE LA ORGANIZACION				
4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto				
La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.	4.1 Se tiene identificados las cuestiones tanto internos como externos para propósito y dirección estratégica y los factores positivos o negativos que afectan el sistema de gestión de la calidad así:(sistema, clase, cuestión, calificación, determinado para). Identificando riesgos y oportunidades. Actualizado el 29/03/2022		X	
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				
4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas				

a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad; b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad	4.2 Identificación de partes interesadas fecha de actualización documento donde se encuentra DE-F-002 FORMATO IDENTIFICACIÓN PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS PERTINENTES actualizado del 29/03/2022. Se incluyó 7 operaciones estadísticas de la entidad y proceso de riesgos y metodologías actualmente se tienen certificadas 3 operaciones por el DANE SCPE. Soporte mesa de trabajo control de asistencia del 14 de marzo de 2022, actualización identificación de nuevas partes y matriz de roles de la delegada de matriz de gas. la entidad determina las partes interesadas correspondientes al sistema de gestión de la calidad y realiza seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes (sistema de gestión, parte interesada, proceso, requisito, tipo de requisito) Se tienen identificadas Entidades de control Nacional y distrital, Organismos de control del nivel nacional y local, Alta Dirección, usuarios, colaboradores, proveedores, Organismos de Certificación, Usuarios de servicios públicos domiciliarios, entre otros. Manual 5.2 comprensión de partes interesadas manual del SIGME		X	
4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad				
a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;				

b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;				
c) los productos y servicios de la organización				
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos				
4.4.1 Generalidades				
a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;	4.4. Se tienen establecidos los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, se determinan las entradas requeridas y salidas del proceso, a interacción con otros procesos		X	
b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;				
c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;				
d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;				
e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;				
f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;				
g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;				
h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad	proceso actualizado 10/08/2021 procedimientos actualizados 14/10/2021 revisar salidas formatos están acordes con los formatos instructivos y manuales establecidos		X	

4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:				
a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos				
b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan Según lo planificado.	4.4.2 se tiene información documentada en SIGME		X	
5. LIDERAZGO				
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:				
a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;	5.1.1 Se tiene establecido el instructivo estrategia de rendición de cuentas Código DE-I-003 Versión 03 Julio de 2020, con el objetivo de Especificar los criterios sobre los cuales se debe formular e implementar una estrategia de rendición de cuentas, dirigida a ciudadanos y grupos de interés de la entidad		X	
b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;				
c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;				
d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos				

e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles				
f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;				
g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos				
h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;				
i) promoviendo la mejora;				
j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad				
5.1.2. Enfoque al Cliente				
a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;				
b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente				
c) se mantiene el enfoque en el aumento				

de la satisfacción del cliente.				
5.1.2. Enfoque al Cliente				
a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;				
b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente				
c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.				
5.2. Política				
5.2.1. Establecimiento de la Política de la Calidad				
a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;	MANUAL DE POLÍTICAS COMPLEMENTARIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Código DE-M-004 Versión 2 SEPTIEMBRE, 2021		X	
b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y MEJORA Código DE-M-005 Versión 2 Mayo de 2021		X	
c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.	4,7 manual de políticas complementarias que complementa la política integrada DE M 004 V2. SEPT 2021. Se comunica a través del infórmate , socialización		X	

5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización	DE R 004 REGISTRO MATRIZ ROLES Y RESPONSABILIDADES ACTUALIZACION 30 de marzo de 2022 se incluyó roles de personas de operaciones estadísticas del proceso de riesgos y metodologías Soporte mesa de trabajo control de asistencia del 14 de marzo de 2022, actualización identificación de nuevas partes y matriz de roles de la delegada de matriz de gas. manual SIGME 5.7 revisión mínimo una vez al año.		X	
e) ¿La alta dirección se asegura que se promueve el enfoque basado en el cliente en toda la organización?				
6. PLANIFICACION				
a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos	MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA PARA LA FORMULACION Y SEGUIMIENTO A LA PLANEACION INSTITUCIONAL - SISGESTION Código DE-M-003 Versión 1 OCTUBRE, 2020 OBJETIVO Definir las funcionalidades del Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional - SisGestión, respecto del registro de la formulación de los planes de acción por dependencias, de manera que se optimice su uso al interior de la Entidad		X	
b) aumentar los efectos deseables;	riesgo enero 31 de 2022 revisiones trimestral posibilidad de acceso no autorizado a los sistemas de información		X	
c) prevenir o reducir efectos no deseados;	6.1.1 INSTRUCTIVO PARA LA AMINISTRACIÓN DE RIESGOS Proceso Direcccionamiento		X	

	Estratégico Código DE-I-004 Versión 3 mayo, 2022 OBJETIVO Establecer directrices metodológicas para la Administración de los riesgos identificados en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), logrando mitigar la probabilidad de ocurrencia de situaciones indeseables que afecten el logro de los objetivos institucionales y de proceso. Con respecto al alcance, este documento incluye directrices para los riesgos de gestión, seguridad de la información, corrupción, fiscales, fraude y soborno; no incluye la aplicación metodológica para la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos de que trata el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 312 de 2019 los criterios y métodos se definen e implementan según la documentación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo			
6.1.2. La Organización debe Planificar				
6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Los objetivos de la calidad deben:	Instructivo para la administración de riesgos DE I 004 actualizado 5.8.1o mayo 2022, acorde con guía para la admón. del Riesgo DAFP Versión 5 del 2020. MANUAL SIGME 5.8.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades		X	
a) ser coherentes con la política de la calidad;	MATRIZ DE PLANIFICACIÓN PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS DE-R-006 DEL 26 DE MAYO DE		X	

	2021			
b) ser coherentes con la política de la calidad;				
c) tener en cuenta los requisitos aplicables				
d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;				
e) ser objeto de seguimiento				
f) comunicarse;				
g) actualizarse, según corresponda.				
6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:				
a) qué se va a hacer;				
b) qué recursos se requerirán;				
c) quién será responsable;				
d) cuándo se finalizará				
e) cómo se evaluarán los resultados.				
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS				
Quando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada. La organización debe considerar:				

a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales				
b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;				
c) la disponibilidad de recursos;				
d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.				
7 APOYO				
7.1.1 Generalidades La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	INSTRUCTIVO MODIFICACIONES PRESUPUESTALES RECURSOS DE INVERSIÓN Proceso Direccionamiento Estratégico Código DE-I-005 Versión 1 JUNIO, 2021		X	
a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;				
b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.				
7.1.2 Personas La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.				
7.1.2 Personas La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.				

a) edificios y servicios asociados;				
b) equipos, incluyendo hardware y software;				
c) recursos de transporte				
d) tecnologías de la información y la comunicación				
7.1.6 Conocimientos de la organización La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario. Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.				
7.2 COMPETENCIA				
a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad				
b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;				

c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas				
d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.				
7.3 Toma de Conciencia				
a) La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:				
a) la política de la calidad;				
b) los objetivos de la calidad pertinentes;				
c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;				
d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.				
7.4 COMUNICACIÓN				
a) La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:	A través de la página web, infórmate, pantallas se realiza socialización de los valores institucionales. Se tienen establecidos formatos, instructivos, manuales, procedimientos y procesos los cuales se encuentran registrados en SIGME. infórmate 18 de mayo de 2022, sensibilizaciones SIGME nivel central y direcciones		X	

	territoriales.			
a) la política de la calidad;				
b) los objetivos de la calidad pertinentes;				
c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;				
d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.				
7.4 COMUNICACIÓN				
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:				
a) qué comunicar;				
b) cuándo comunicar;				
c) a quién comunicar;				
d) cómo comunicar;				
e) quien comunica				
7.5 Información Documentada				
7.5.1-Generalidades				
a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional;				
b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de				

gestión de la calidad.				
7.5.2-Creación y Actualización				
a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);	7.5 se evidencio control de información documentada, disponibilidad para su uso en aplicativo SIGME		X	
b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);				
c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación				
7.5.3-Control de la Información Documentada				
a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);				
b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);				
c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación				
7.5.3-Control de la Información Documentada				
a) ¿La organización distribuye, da acceso, dispone de forma y uso de recuperación para la aplicación de la información documentada?				
b) ¿La organización almacena y preserva la legibilidad (y uso no intencionado) de información documentada?				
c) ¿La organización controla los cambios en la información documentada?				

d) ¿La organización conserva y dispone de un uso final a la información documentada?				
e) ¿La organización identifica y controla la información documentada de origen externo ?				
f) ¿La organización protege contra modificaciones no intencionadas la información documentada?				
8. OPERACION				
8.1 Planificación y Control Operacional				
La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:				
a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;				
b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios;				
c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;				

d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;				
e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.				
8.2 Requisitos para los Productos y Servicios				
8.2.1 Comunicación con el cliente				
a) ¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el proporcionar información relativa a los productos o servicios?				
b) ¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el tratar las consultas, los contratos o pedidos, incluyendo cambios?				
c) ¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes?				
d) ¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el manipular o controlar la propiedad del cliente?				
e) ¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea				

pertinente?				
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO				
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio				
a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) los resultados a alcanzar;				
b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;				
c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;				
d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;				
e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida				
f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de				

seguimiento o medición posteriores				
g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos				
h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.				
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios. La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.				
La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:				
a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;				
b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				
8.7 Control de las Salidas No Conformes				

8.7.1 Identificación Salidas No Conformes y su Control				
La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras	Solo se tiene establecido salida producto no conforme para procesos misionales de la SSPD		X	
a) corrección;				
b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios				
c) información al cliente;				
d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.				
8.7.2. Información Documentada				
a) describa la no conformidad;				
b) describa las acciones tomadas;				
c) describa todas las concesiones obtenidas;				
d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad				
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO				
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación				
9.1.1. Generalidades La organización debe determinar:				
a) qué necesita seguimiento y medición;	9.1. SEMESTRAL 2 2021 2022/1/31 Para el segundo semestre de la vigencia 2021 la evaluación del proceso de Direccionamiento Estratégico		X	

	obtuvo una calificación promedio de 3,8 sobre 5,0 frente a los servicios prestados por los profesionales de la OAPII relacionados con: Asesoría en la formulación y modificación de planes de acción, asesoría en la formulación y actualización de riesgos e indicadores de proceso, asesoría en la formulación y actualización de proyectos de inversión, asesoría en la formulación y actualización del presupuesto, asesoría en la formulación y reporte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/3/folders/15h1f6bV5pwugBtifeZvR-iV_rq8-9LpA -			
b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos	De acuerdo con el resultado de este indicador para el segundo semestre 2021 valor aceptable que acciones se realizaron para el mejoramiento del mismo. Cual fue el análisis resultado del indicador.			
c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;				
d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.				
9.1.2 Satisfacción del Cliente				
La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.				

9.1.3. Análisis y Evaluación				
a) la conformidad de los productos y servicios;				
b) el grado de satisfacción del cliente;				
d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz; e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;				
f) el desempeño de los proveedores externos;				
g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad				
9.2 AUDITORÍA INTERNA				
9.2.1.La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad	Informe auditoria de calidad proceso direccionamiento estratégico del 02/11/2021 no se registran no conformidades.		X	
a) es conforme con: 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad; 2) los requisitos de esta Norma Internacional;				
b) se implementa y mantiene eficazmente				

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección				
a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;				
b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;				
c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:				
1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;				
2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;				
3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;				
4) las no conformidades y acciones correctivas;				
5) los resultados de seguimiento y medición;				
6) los resultados de las auditorías;				
7) el desempeño de los proveedores externos;				
d) la adecuación de los recursos;				
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);				

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección				
a) las oportunidades de mejora;				
b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;				
c) las necesidades de recursos.				
10. MEJORA				
10.1 Generalidades				
La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente				
a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;				
b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados				
c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.				
10.2 No Conformidad y Acción Correctiva				
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:				

a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias;				
b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: 1) la revisión y el análisis de la no conformidad; 2) la determinación de las causas de la no conformidad; 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;				
c) implementar cualquier acción necesaria				
d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada				
e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y				
f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.				
10.2.2 Información Documentada				
a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente				

b) los resultados de cualquier acción correctiva.				
10.3 Mejora Continua				
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.	Se establecen y realiza seguimiento a las acciones de mejora del proceso		X	