Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	**INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN**	SIGME

FECHA: 05/11/2021				**INFORME No.1**			
SISTEMA DE GESTIÓN							
CALIDAD	x	**SG-SST**	x	**SIGESPI**	x	**AMBIENTAL**	x

PROCESO (S) AUDITADO (S): SEGUIMIENTO Y MEDICION

AUDITOR LIDER: William Javier Barrera Tamayo

AUDITORE(S) ACOMPANANTE(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 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. (Sede Principal y Sede CIVIS (Oficina TIC, SDPUGT), Bogotá D.C

PERSONAL ENTREVISTADO:

Daniel Fernando Sanmiguel Céspedes	Prof. Especializado
John Rafael Redondo Campos	Contratista
Diana Paola Tocora	Profesional Especializado
Aidee Buitrago Gutiérrez	Profesional Esp.
Valentina León Fajardo	Contratista
Yenny Alejandra González Gómez	Contratista
Johanna Milena González Aguilar	Prof. Especializado

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)

SM-P-001	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES
SM-I-001	INSTRUCTIVO PARA EL SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN EN EL SIGME
SM-I-002	INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO A LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

ASPECTOS RELEVANTES

4.1 Se identifican las estrategias desde el análisis del contexto interno y externo y se encuentran alineadas con el proceso de seguimiento y medición.
Se identifica 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.
Se establece en el documento DE-F-003 Contexto estratégico institucional, en el cual se identifican los factores que influyen en el proceso de seguimiento y medición.
4.2 Se identifican las partes interesadas desde el documento "DF-002 Identificación de partes interesadas "en donde se evidencian como partes directamente relacionadas al proceso como Personal Interno, Organismos de control (de orden nacional y distrital) como la Contraloría, Procuraduría General de la Nación, Secretaría de Ambiente, DNP.
4.3 Se ubica el alcance del sistema alineado con el proceso de Gestion de la información y el conocimiento con respecto a los requisitos de las normas NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 45001:2018, NTC ISO/IEC 27001:2013 y NTC ISO 9001:2015.
4.4 Se tiene identificada la descripción del proceso en el aplicativo SIGME, se describe el proceso desde el documento SM-PR-001 Proceso Seguimiento y medición. Versión 04
5/ 5.1 Existe compromiso y liderazgo por parte de la Alta Dirección y se determinan las responsabilidades y autoridades se establecen desde la matriz de "Roles, Responsabilidades y autoridades" DE-R-004 desde el SG para cargos de Líder – Jefe de Oficina asesora, Profesionales de la OAPEI – Profesional especializado.
5.2 /5.2.1/5.2.2 La alta dirección establece, implementa y mantiene una política integral SIGME, transversal a la 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 la cual es conocida y ubicada dentro de la documentación y las fuentes de consulta de la entidad
Se comunica, está disponible a las partes interesadas y se tiene acceso desde la página o desde el aplicativo SIGME a través del documento "Manual de sistema integrado de gestión" punto 5.6. Y documento "DE-M-002 Código de Buen Gobierno. Versión 11."
5.3 Se establecen los roles y responsabilidades de los integrantes del proceso, con respecto a la aplicación de las normas NTC ISO 9001:2015 (Calidad), NTC ISO 14001:2015 (Ambiental), NTC ISO 27001:2013 (Seguridad y Privacidad de la Información, NTC ISO 45001:2018.
Se realiza la Inducción: Se maneja una aplicación donde se tienen los módulos de inducción con evaluación adjunta.
Se verifica la inducción para Diana Paola Tocora Monje – Profesional Especializado. Certificado del 15 de junio de 2021.
Las responsabilidades y autoridades se dan a conocer a través de forma pasiva en publicación semanal "infórmate" a través de la oficina de comunicaciones. También se dan capacitaciones en el SIGME.
5.4 (ISO 45001) Se conoce de la existencia de los comités de Copasst y convivencia, se les comunica a través de correo electrónico y se participa por parte de los funcionarios de la elección de los mismos.
6. Se planifica el sistema de gestión de calidad, ambiental, SST y de seguridad de la información, considerando las cuestiones internas y externas revisadas en el contexto de la entidad a partir de allí se desarrolla una metodología de identificación de riesgos.
6.1 Se desarrolla la con las metodologías

● Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública V4 de octubre de 2018. Se determinan y se conocen los riesgos en el ámbito de.
NTC ISO 9001:2015 (Calidad): Inoportunidad en la gestión de la mejora continua
NTC ISO 14001:2015 (Ambiental): Uso inadecuado de los recursos no renovables. Reporte trimestral por parte del líder del proceso.
NTC ISO 27001:2013(Seguridad y Privacidad de la Información): Posibilidad de acceso a la plataforma SIGME, privacidad de la información, acceso a la información digital y física.
NTC ISO 45001:2018 (SST): Posibilidad de aumento de siniestralidad en riesgos laborales que afecten la salud y seguridad de los colaboradores
6.1.1 Se identifican las acciones para tratar el riesgo y oportunidades tanto para el riesgo neto como para el riesgo residual.
6.1.2 (ISO 14001) Se identifican los aspectos ambientales más relevantes para la entidad y se aplica la sensibilización del buen uso de recursos como el agua, energía y residuos.
6.1.2 (ISO 27001) La entidad define y aplica un proceso de valoración de riesgos de la seguridad de la información e incluye riesgos asociados con la pérdida de confidencialidad, de integridad y de disponibilidad de información dentro del alcance del sistema de gestión de la seguridad de la información.
6.1.1 y 6.1.4 (ISO 14001) Se identifican los requisitos legales para identificar los aspectos ambientales, se tiene acceso a los mismos y se toman las acciones teniendo en cuenta los aspectos ambientales significativos y requisitos legales y otros requisitos.
6.2 Se tienen los siguientes tratamientos para los riesgos identificados para calidad, ambiental, SST y seguridad dela información:
NTC ISO 9001:2015 (Calidad): Se tienen 3 controles
1) Procedimientos
2) Seguimiento de profesionales – Instructivo de gestión de Riesgo. ACPM (acción correctiva de Auditoría Externa 2021-1604 ACC-SM-001.
La actividad es realizada por un profesional en el caso de la acción Daniel Fernando Sanmiguel Céspedes y se genera alerta para revisión y cierre a la profesional Cindy Roció López.
3) Auditorías – Evidencia de Informes de Auditoría
NTC ISO 14001:2015 (Ambiental): 4 programas ambientales
- Seguimiento a consumos
- Inspecciones planeadas (kit de emergencia, sistemas ahorradores, entre otros)
- Buenas prácticas ambientas – Infórmate N°039 del 05 de noviembre de 2021. Zona Verde Informa – Se valida la recepción del correo por parte de Valentina León Fajardo.
- Matriz legal de los sistemas de gestión
NTC ISO 27001:2013(Seguridad y Privacidad de la Información): Control: asignación de roles con petición de correo electrónico, se da respuesta con la asignación efectiva. Ejemplo Johana Milena González Aguilar el 25 de octubre con respuesta el mismo día de la asignación.
NTC ISO 45001:2018(sst): 2 controles
1) Programa de prevención de los desórdenes musculoesquelesticos
Infórmate N°039 del 05 de noviembre de 2021 – A movernos (Información de cómo hacer una pausa activa)
2) Procedimiento de inspecciones.
Reporte de accidentes: Conoce la metodología en el procedimiento GH-P-013. Versión 03 Se informa a oficina de TH y a la ARL.
6.3 Para la gestión del cambio para los sistemas de gestión de calidad ambiental, SST y seguridad de la información, se tiene Procedimiento de Gestión de Cambios - MI-p-003 Versión 01
Se cuenta con Formato de control de cambios MC-F-026 (identificación – propósito - Planificación del cambio)
7 y 7.1 Se determinan los recursos necesarios para la implementación del sistema de gestión ambiental, calidad, SST y seguridad de la información y se presenta resolución SSPD20211000000045 de 4 de enero de 2021de Aceptación de presupuesto para 2021.
7.1.2 Se cuenta con el personal para la ejecución de las actividades del proceso en los temas de calidad, SST, ambiental y seguridad de la información: El proceso cuenta con personal Contratista, Prestadores Directos de Servicios, Profesional OAPII, Enlace de Procesos de Gestión.
7.1.6 Se realizan actividades de conocimiento a través de las rutas de:
Catarsis e Innovación Cerrada para mantener y tener disponible el conocimiento y la innovación de la entidad.
7.2 Se cuenta con personal competente para los cargos en los temas de calidad, SST, ambiental y seguridad de la información: El proceso cuenta con personal Contratista, Prestadores Directos de Servicios, Profesional OAPII, Enlace de Procesos de Gestión.
7.3 Se realiza la toma de conciencia en temas como la política SIGME, objetivos, aporte a los sistemas de gestión ambiental, SST, seguridad de la información y calidad a través de Intranet, correo de comunicación interna, boletín virtual infórmate, carteleras digitales, pagina Web, redes sociales
7.4 Para la gestión de divulgación de la información, el proceso cuenta con diferentes canales, entre correos electrónicos y plataformas tecnológicas, bajo la administración de funcionarios y contratistas conforme a los perfiles de acceso relacionados a continuación.
Intranet, correo de comunicación interna, boletín virtual infórmate, carteleras digitales, pagina Web, redes sociales, portal SUI, correos de comunicación externa, repositorio de fotografías.
7.5/ 7.5.1/ 7.5.2/7.5.3 Se establece y se mantiene la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SG en el aplicativo SIGME.
*Identificación: Código proceso XX Código tipo documento XX Consecutivo:
Se verifican los siguientes documentos:
Formatos verificados:
SM-F-001. Versión 02 - Informe de Revisión por la alta dirección
SM-F-003. Versión 01 – Evaluación para actividades de rendición de cuentas
Instructivos verificados:
SM-I-001.Versión 01 Instructivo para el seguimiento, medición, análisis y evaluación en el SIGME
Procedimientos verificados:
SM-P-001. Versión 01. Procedimiento de salidas no conformes

Proceso Verificado:
SM-PR-001. Versión 04. Proceso seguimiento medición.
*Contenido: Objetivo, Definiciones, Normativa aplicable; Descripción de operaciones.
Se verifica la estructura de la siguiente documentación:
- SM-I-001.Versión 01 Instructivo para el seguimiento, medición, análisis y evaluación en el SIGME
- SM-P-001. Versión 01. Procedimiento de salidas no conformes
Control de documentos de origen externo: Nomograma SM-R-003 proceso seguimiento y medición. Identificación de la normativa. Biblioteca virtual a través de la Intranet (http://biblioteca.superservicios.gov.co/). Biblioteca presencial también es accesible a los funcionarios
Versionamiento: Las versiones se controlan en el SIGME donde se pueden observar todas las versiones. Se hacen solicitudes de cambio y están controladas en el sistema.
Obsoletos: Se manejan los documentos obsoletos en el SIGME
8/8.1 Se identifican los requisitos normativos pertinentes a los sistemas de gestión establecidos en la entidad [Calidad (SGC), Ambiental (SGA), Seguridad y privacidad de la información (SIGESPI), Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)], y de los productos y servicios de la entidad.
Se verifica el seguimiento y medición desde los diferentes requisitos así:
Desde Calidad:
-Cuestiones externas e internas (contexto) – Anual Informe de Revisión por la dirección.
SM-R001 Informe de Revisión por la alta dirección
Apartado b del informe se detallan los cambios internos y externos.
-Partes interesadas pertinentes y sus requisitos pertinentes. Anual Informe de Revisión por la dirección.
SM-R001 Informe de Revisión por la alta dirección
Apartado C del informe
-Cumplimiento de objetivos estratégicos institucionales (Referente estratégico). Reporte mensual – Semestral informe de avances de objetivos estratégicos – Aplicativo SISGESTIÓN
El reporte es dentro de los primeros 10 días hábiles del mes
Se verifica el reporte del mes de septiembre.
El reporte incluye:
Nombre del objetivo
Programado del objetivo para el periodo
Ejecución del objetivo para el periodo
Porcentaje de cumplimiento.
- Ejecución de los productos y actividades de planes de acción anuales por dependencia. – Reporte mensual – Semestral cuantitativamente Aplicativo SISGESTIÓN
Se verifica el reporte de talento humano, el reporte contiene:
Actividades
Programación acumulada
Avance Ejecución
Rezago / sobrejecución acumulada
Cumplimiento de actividad
Meta de corte
Ejecución corte
Descripción de los avances acumulados del plan.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. – Planes de acción –El sistema calcula el porcentaje de avance. Cada 4 meses evalúa
Reporte mensual, el cual contiene:
Dependencia
Actividades
Programación acumulada
Avance Ejecución
Rezago / sobrejecución acumulada
Cumplimiento de actividad
Meta de corte
Ejecución corte
Avance en Gestión
Alerta
Informe de Revisión cuatrimestral en la página de Superservicios con corte de agosto de 2021, el cual contiene la información y monitoreo de las actividades realizadas
- Plan Anual de Adquisiciones. – Alerta mensual – una vez al mes correo electrónico (Dentro de los diez primeros días del mes). Se programa y publica el 31 de enero de cada año.
Correo electrónico con adjunto de seguimiento a dependencias en cuanto al plan anual de comprar, con el fin de determinar si requiere cambios.
- Ejecución presupuestal (compromiso y obligación). Seguimiento mensual, alerta mensual (correo). Alerta de inversión y recursos en funcionamiento. Comité mensual presupuestal para tomar acciones o revisar desviaciones
Mesas de trabajo trimestral – Control de asistencia formato GD-F-063, se verifica el registro del 07 de octubre
Informe final anual
Seguimiento mensual
- Desempeño de proveedores. - Formato de cumplimiento (indicador de satisfacción de proveedores). Adquisición de bienes y servicios.
Formato AS-F-017 Versión 13. Certificación final de ejecución
Es el insumo para hacer la validación del desempeño de proveedores.
- Percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. – Encuesta cada 6 meses nivel de satisfacción. Informe de Revisión por la Dirección.
SM-R001 Informe de Revisión por la alta dirección
Apartado C del informe, el cual contiene la encuesta y resultados por Semestre y comparativo.

- Riesgos y sus controles. – Mínimo 1 vez al año. Seguimiento trimestral (líderes de proceso) Registro SIGME Se verifica riesgo de comunicaciones que efectivamente le realizan el control.
Desde el Sistema de Gestión Ambiental
- Cumplimiento de objetivos ambientales. - Indicadores para dar cumplimiento a la política y a los objetivos.
Se toma reporte de la generación de residuos sólidos reciclables. Se reporta de manera trimestral, las metas establecidas se han realizado de acuerdo al histórico de la entidad, se presentan de forma percapita, se generan análisis por parte del líder procesos. Se realiza el seguimiento y control en el aplicativo.
- Aspectos ambientales significativos. Matriz de aspectos e impactos ambientales se realiza de manera semestral. Ejemplo Vertimientos para la actividad de aseo y cafetería. Media significancia. Seguimiento del 30 de octubre de 2021.
- Requisitos legales y otros requisitos. Se realiza seguimiento cada 6 meses, para el caso se valida el del 24 de agosto de 2021 del decreto 1443 de 2015.
- Controles operacionales. Verificación de la implementación de los controles y la no materialización del riesgo. ACPM se realiza seguimiento de la ejecución
Desde el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- Actividad de desarrollo de sistemas contratados externamente: Anexo cláusulas contractuales AC-F-006 cláusulas 20 y 21. Acuerdos de confidencialidad, tratamiento de datos personales derechos de autor
- Seguimiento de la prestación de servicios de los proveedores. Informes mensuales OBS
- Procesos y controles de la seguridad de la información. Se realiza desde el módulo de riesgos del aplicativo SIGME, en el campo de seguimiento y verificación de los controles. Se verifica el proceso de gestión documental y se observa informe de fecha 16 de julio de 2021. Con lista de chequeo.
Desde el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Grado en que se cumplen requisitos legales y otros requisitos; Seguimiento a las normas, decretos y otros.
Ejemplo: Decreto 1295 del 22/06/1994. Ultimo seguimiento del 22 de septiembre de 2021. Verificación: Detalle del pago de seguridad social contratista.
- Actividades y operaciones relacionadas con peligros, riesgos y oportunidades identificados.
- Progreso en el logro de los objetivos de la seguridad y salud en el trabajo.
- Eficacia de los controles operacionales y de otros controles.
Verificar medición de:
Calidad:
Metas y objetivos estratégicos.
En la plataforma de Sigestión
Reporte de cumplimiento de objetivos estratégicos, el cual contiene el objetivo, programación del objetivo, ejecución del objetivo y % de cumplimiento.
Ejemplo objetivo 1 a corte de septiembre. Programado: 61,64%. Ejecutado: 68,91. % de cumplimiento 111,79%
11. Programado: 17,4%. Ejecutado: 17,4%. Cumplimiento:100%
Objetivos SIGME
Reporte mensual en la plataforma Sigestión
Reporte de cumplimiento de objetivos estratégicos, el cual contiene el objetivo, programación del objetivo, ejecución del objetivo y % de cumplimiento.
Ejemplo: 2. Programado 73%. Ejecutado 72,6% Cumplimiento: 99,45%
Materialización de Riesgos. No hay un indicador.
Desempeño de procesos
En el SIGME están los indicadores de los procesos, por cada procesos está el indicador, nivel de alerta y porcentaje cumplimiento.
Ejemplo: Control disciplinario. Indicador: Notificaciones disciplinarias. Tendencia: negativa. Frecuencia: Mensual. Se viene cumpliendo a la fecha.
Cumplimiento a presupuesto, es del proceso de gestión financiera en el SIGME se puede observar.
Indicador 1: porcentaje de la ejecución presupuestal
Tipo: eficacia. Tendencia del indicador: positivo. Frecuencia: trimestral.
Se realiza observación con análisis de resultados.
Ambiental
Aspectos ambientales significativos.
Ejemplo: 1) Consumo de agua. Dentro de obras civiles o mantenimiento en las instalaciones de la entidad.
2) Actividades de aseo y limpieza. Impacto ambiental: Agotamiento de los recursos naturales. Recurso ambiental: Agua. Ultimo seguimiento 29 de octubre.
SST – Los indicadores los alimenta y registra TH
Indicadores de accidentalidad, ausentismo, prevalencia.
De acuerdo a la resolución 0312 obligatorios son los siguientes:
- Frecuencia de accidentalidad. Medición: mensual.
- Severidad de accidentalidad. Medición: mensual. Formula: número de días de incapacidad X accidentes de trabajo en el mes + el número de días cargados en el mes / número de trabajadores en el mes X 100. Meta: Menor o igual a 12. Última medición: 1,65%
- Proporción de accidentes de trabajo mortales: Medición: Semestral. A la fecha no se ha presentado.
- Prevalencia de la enfermedad laboral: Medición: semestral. Cumplimiento a la fecha del 100%. Formula: # de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el periodo/ promedio de trabajadores en el periodo*100.000. Meta: Menor o igual a 2.200
- Incidencia de la enfermedad laboral. Medición semestral. Cumplimiento a la fecha del 100%. Meta: Menor o igual a 10
- Ausentismo por causa médica. Medición: mensual. Meta: inferior al 4%. Resultado septiembre: 0.89%. Formula: # de días de ausencia X incapacidad laboral o común en el mes en nivel central y territoriales/ total días programados en el mes X el total de trabajadores X 100
Seguridad de la información:
Eficacia de los controles de la seguridad de la información. La realiza la oficina de control interno
Se verifica el conocimiento y participación de los programas en cada una de las normas así:
Se verifica la aplicación y conocimiento de los programas de:
Ambiental: GA-PG-001 Programa Manejo de Residuos Sólidos, GA-PG-002 Programa Gestión Eficiente de La Energía,

GA-PG-003 Programa Uso Eficiente del Agua y GA-PG-004 Programa Buenas Prácticas Sostenibles, en donde se tienen las evidencias de la participación de comunicaciones y ejecuciones de aplicabilidad de las mismas.
Salud y seguridad en el trabajo: GH-PG-002 Programa Entorno Laboral Saludable y GH-PG-005 Programa Prevención Desordenes Musculo Esquelético en donde se evidencias las pausas activas y sensibilizaciones en temas de ergonomía, en noviembre de 2020, 27 de octubre de 2021.
Seguridad de la información: Se evidencia la protección de la información en correos electrónicos, accesos, manejo de SIGME, solicitud de acceso y retiros de SIGME.
8.2 (ISO 14001 y ISO45001) Si bien se identifican correos con la divulgación del plan de emergencias se conoce superficialmente el plan de emergencias de la entidad.
8.3 (ISO 27001) Se Tiene varios tratamientos para la seguridad d la información dentro de los cuales se destacan:
Gestion de acceso: Realizada por el director o jefe de área.
Claves: Se verifica el establecimiento de contraseñas seguras. Se cambia la contraseña cada 3 meses.
Funciones de Activación de cuentas: Activar las funciones de doble autenticación en las cuentas o canales que lo permitan.
Abrir la plataforma o correo en equipos (computador, tableta, celular, otros) que cuenten con software y buscador de red (Chrome, Firefox, Bing, u otros) actualizados y protegidos contra virus.
Cerrar las sesiones de plataformas y correos cada vez que se finalice la sesión de trabajo. Al dejarla abierta puede ser accedida por un tercero.
No abrir las plataformas y correos en sitios públicos de internet. En caso de ser necesario ingresar en sitio público, se recomienda utilizar ventana de incognito y asegurarse de cerrar y eliminar la cuenta de acceso al terminar la sesión de trabajo
No digitar las contraseñas en momentos en que puede ser captada por terceros. - Evitar abrir enlaces que parezcan sospechosos.
Revisar los permisos de aplicaciones y eliminar aquellas que no se utilizan. - Al usar WiFi pública tener presente: Utilizar una VPN (red privada virtual) para cifrar la conexión, dar protección a la información y evitar la entrada de intrusos.
Desactivar el WiFi cuando no se esté usando. Es recomendable apagarlo para evitar que los dispositivos se conecten automáticamente a redes inseguras ya memorizadas.
Borrar las redes WiFi públicas del listado de redes memorizadas cuando dejes de utilizarla. Por ejemplo, una red que se haya utilizado durante un evento en sitio externo.
Desactivar la función de uso compartido en el panel de control del sistema operativo para evitar que un hacker pueda acceder a la información que compartes.
Gestión de incidentes de seguridad: Se conoce el procedimiento y el formato de reporte en caso de presentarse un incidente
Gestión ante robo o pérdida de equipos. Se conoce el procedimiento en caso de presentarse un robo de equipo.
8.5 Se implementa la provisión del servicio bajo condiciones controladas y tienen los siguientes controles
NTC ISO 901:2015: Se realizan los diferentes controles a las actividades citadas en el numeral 8.1 mediante infirme de Revisión de la Dirección, Informes mensuales, trimestrales o cuatrimestrales según el proceso, revisión y reporte en los aplicativos como SISGESTION.
NTC ISO 14001:2015 (Ambiental): Se verifica el conocimiento de los controles a través de las inspecciones de ambiental y mediciones de la ejecución de los programas pero se registran en el proceso de Administración y Logística.
NTC ISO 45001:2018: Se verifican el conocimiento de los controles a través de las inspecciones de salud y seguridad en el trabajo y mediciones de ejecución de los programas registrados por parte del proceso de Talento Humano.
NTC ISO 27001:2013(Seguridad y Privacidad de la Información): Se establecen los lineamientos de control a través del control de accesos y manejo interno y externo de la documentación.
9/9.1 Se tiene seguimiento y medición del proceso mediante indicadores de: Se tiene un total de 7 indicadores
1) Nivel de cumplimiento del seguimiento a la programación de proyectos de inversión 2021.
2) Evaluación del cliente del proceso seguimiento y medición.
3) Calidad en la revisión del seguimiento a los planes de acción 2021
4) Oportunidad en la verificación de seguimiento de planes de acción – 2021
5) Actividades ejecutadas que están programadas para la implementación de ODS en 2021
6) Cumplimiento de la política de gestión de transparencia y acceso a la información pública 2021
7) Oportunidad en el cierre de actividades derivadas de acciones correctivas, preventivas por oficina asesora de planeación e innovación institucional-202
Se verifican dos indicadores.
1. Nivel de cumplimiento del seguimiento a la programación de proyectos de inversión 2021. Frecuencia: trimestral. Meta: 100%. Resultado Agosto 2021: 100% Análisis: Si
2. Evaluación del cliente del proceso seguimiento y medición. Meta: 100%. Frecuencia: semestral. Resultado primer semestre 98%.
9.1.3 Cada indicador tiene su análisis y rangos de medición los cuales están ligados a acciones inmediatas o preventivas o correctivas de no cumplir en los porcentajes esperados.
9.1.2 Se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos
9.2 Se realizó la auditoria en 2020 a los sistemas de gestión de calidad, ambiental, SST y seguridad de la información y se dejaron 0 hallazgos tipo no conformidad las cuales están cerradas.
Las acciones se tomaron en la AC-MI-001 y AC-MC-072.
9.3.1 La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad, ambiental, SST y seguridad de la información de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.
La frecuencia es con frecuencia anual con corte 01 de junio.
9.3.2 La revisión por la Dirección incluye las entradas determinadas 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.
9.3.3 as salidas de la Revisión por la Dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad y las necesidades de recursos.
La entidad conserva la información documentada como evidencia de los resultados de las Revisiones por la Dirección.
10.1 Se tiene una observación derivada de la auditoría externa
ACPM-2021-1604 Código: ACC-SM-001 – Estado actual: abierta. Termina el 27 de diciembre

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 el proceso de Seguimiento y Medición.

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**

No. DE CONFORMIDADES **0**

William Javier Barrera Tamayo
AUDITOR LÍDER

AUDITADO

María Alejandra Gaviria Valbuena
AUDITOR