



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA 26 de abril de 2022

INFORME No.

SISTEMA DE GESTIÓN

CALIDAD x SG-SST SIGESPI AMBIENTAL

PROCESO (S) AUDITADO (S) SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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 Seguimiento y Medición y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida

PERSONAL ENTREVISTADO: Lida Constanza Cubillos/Angie Julieth Acosta/Yenny Alejandra González/Johanna González/Jhon Aviles/Paola Tocora

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)

SM-PR-001 PROCESO SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
SM-P-001 PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES
NTC ISO 9001:2015

ASPECTOS RELEVANTES

Compromiso de los auditados para la atención de la auditoria y disponibilidad de registros y evidencias

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

Al consultar SIGME modulo "Informe a la Alta Gerencia" se evidencian informes de revisión por la alta dirección hasta el 2018. La información correspondiente a los años 2019, 2020 y 2021 se encuentra registrada en el Proceso Seguimiento y Medición registro SM R 001. Es necesario que se efectúen las acciones necesarias para su visualización en el módulo Informe a la alta gerencia. Se sugiere complementar las directrices para la identificación del producto no conforme, de tal manera que permita orientar al líder o usuario del proceso en la detección de salidas no conformes del producto o servicio.

7.5.3.1

7.5.1

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS

0

No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA

0

No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES

0

No. DE CONFORMIDADES

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:	Seguimiento y Medición			
Auditor Líder: Dalila Ariza Téllez			Fecha: 26/04/2022	
Otros Auditores: Dalila Ariza Téllez				
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.				
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;	proceso direccionamiento estratégico DE R 002, identificación partes interesadas y		X	

b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad	sus requisitos pertinentes actualización 29/03/2022 se encuentra por proceso se identifica sistema de gestión grupo de valor ,proceso requisito se verifico procedimiento riesgos y metodologías en las que se identifican partes interesadas internas y externas están identificados los sistemas de gestión			
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;	Se tiene establecido proceso y procedimientos asociados con sus respectivas salidas e interacción con proceso direccionamiento estratégico		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				
4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:				
a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos	se evidencia información documentada para el apoyo del proceso y procedimientos asociados		X	
b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan Según lo planificado.				
5. LIDERAZGO				
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:	se evidencia liderazgo por parte del líder del proceso y funcionarios de la OAPII, conocimiento del proceso y sus interacciones		X	
a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;				
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;	código de buen gobierno DE M 002 del 20/12/2021, 5.2 política integrada del SIGME se integró SST., ambiental, calidad, anti soborno, proceso estadístico, comunicada		X	
b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización				

c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.				
5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización				
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	Revisar riesgos vigencia 2021			
b) aumentar los efectos deseables;	se tienen identificados para la vigencia 2022 los siguientes riesgos: 1 Posibilidad De Incumplimiento Del Principio Presupuestal De Anualidad actualización 10/02/2022 2 Posibilidad De Una Inoportuna Gestión De La Mejora Continua, actualización 20/01/2022 Zona baja, manejo del riesgo residual aceptar. Se realizó seguimiento el 22/04/2022, se evidencia registro de seguimiento tanto por el líder del proceso y la OAPII no se ha materializado el riesgo.		X	
c) prevenir o reducir efectos no deseados;	En el Proceso Protección al usuario riesgo "Imposibilidad de ejercer las facultades de protección al usuario contenidas en los actos administrativos proferidos", fecha de actualización 18/2/2022, no se evidencian seguimientos por parte del líder ni de la OAPII, incumpliendo así con		X	

	el numeral 6.1.1.c.prevenir o reducir efectos no deseados según lo establecido en la NTC ISO 9001:2015.			
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:	se evidencian objetivos de la calidad documentados y comunicados página web		X	
a) ser coherentes con la política de la calidad;				
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				
Cuando 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.				
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) 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;	se realizó revisión de documentación del proceso procedimientos asociados evidenciando que se encuentra acorde con los requisitos de la norma ISO 9001:2015		X	
b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			X	
7.5.2-Creación y Actualización			X	
a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);			X	
b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);			X	
c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación			X	
7.5.3-Control de la Información Documentada			X	
a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);			X	
b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);			X	
c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación			X	
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?			X	
c) ¿La organización controla los cambios en la información documentada?			X	
d) ¿La organización conserva y dispone de un uso final a la información documentada?			X	
e) ¿La organización identifica y controla la información documentada de origen externo ?				
f) ¿La organización protege contra modificaciones no intencionadas la información documentada?			X	
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				
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;	Indicador. CALIDAD EN LA REVISIÓN DEL SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE ACCIÓN 2022 Fórmula (Sumatoria de la calificación de actividades/ Frecuencia absoluta de actividades revisadas de los planes de acción) * 100 Nota: Se tomará el 100% de las actividades asociadas a indicadores meta del referente estratégico y se podrán revisar otras actividades aleatoriamente. Frecuencia. Mensual Cumplimiento marzo 85.18 satisfactorio		X	
b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos	Indicador. OPORTUNIDAD EN EL CIERRE DE ACTIVIDADES DERIVADAS DE ACPM POR OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL-2022 Fórmula número de actividades con seguimiento realizado a corte periodo(s) dentro de los dos días siguientes al registro de cumplimiento de actividad/número de seguimientos a realizar a corte periodo(s)]*100 Frecuencia. Mensual cumplimiento. marzo 97.14 satisfactorio		X	
c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;				
d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y	Indicador OPORTUNIDAD EN LA VERIFICACIÓN DE			

la medición.	SEGUIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN - 2022 formula. [Cantidad de seguimientos aprobados oportunamente (3 días hábiles horario hábil según política operación en DE-I-001)/Cantidad de seguimientos a aprobar]*100 Frecuencia Mensual Cumplimiento marzo 100%			
	Indicador PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2022 - OAPII formula (Total obligaciones presupuestales del período acumuladas / Total presupuesto anual asignado unidad ejecutora)*100 Frecuencia mensual cumplimiento marzo ejecución 6.97% acumulado 77,44% aceptable total presupuesto asignado \$704.982.426 ejecución \$49.130.205			
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;	Indicador actividades ejecutadas que están programadas para la implementación de ods Formula (Actividades de la hoja de ruta de ODS ejecutadas / Actividades programadas en la		X	

	hoja de ruta de ODS)* 100 Frecuencia Anual Cumplimiento 95,12% Satisfactorio pendiente ODS 16 ODS 16 (Auditoría interna al Sistema de Gestión Anti-Soborno y Certificación del sistema anti soborno ante un tercero, para el 2022 en SISGESTION plan de acción se estableció actividad código 10822 productos 25034 socializar los cambios metodológicos en la gestión de los riesgos de corrupción y soborno. 25035 ajustar riesgos de corrupción 25036 realizar seguimiento trimestral a los controles			
b) el grado de satisfacción del cliente;	Indicador NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUIMIENTO A LA PROGRAMACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN 2021 Formula (No. de proyectos con seguimiento realizados / No. de proyectos priorizados)*100 Frecuencia TRIMESTRAL Cumplimiento 100% satisfactorio con cierre a 31 diciembre de 2021 se tenían 8 proyectos de inversión ya que al cierre de la vigencia presentaron resultados por debajo del 100% a nivel de obligaciones. para vigencia se trató como riesgos y se trata como indicador del proceso		X	
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 interna de la calidad EV-F-004 V.1 realizada el 05/11/2021, conclusión resultado del informe: "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 (...)"		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	información documentada OBERVACION Al consultar sigme modulo informe a la alta gerencia		X	

	se evidencian informes de revisión por la alta dirección hasta el 2018 sin embargo la información correspondiente a los años 2019, 2020 y 2021 se encuentra registrada en proceso seguimiento y medición registro SM R 001. Es necesario que se efectúen las acciones necesarias para su visualización en el módulo informe a la alta gerencia.			
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;	revisión por la dirección de 2021 satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, publicación resultados de la encuesta usuarios internos y externos		X	
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;	se tenían 20 procesos en e 2021 119 indicadores 82 cumplieron al 100% 26 superior al 90% y 11 de 0 a 90%		X	
4) las no conformidades y acciones correctivas;	acompañó a los procesos total 233 en proceso 124 no eficaz 15 eficaz 75		X	

5) los resultados de seguimiento y medición;	SM F 001 V2 decisión monitorear durante el segundo semestre de 2021 la correcta parametrización de ACPM, con ajustes y mejoras incluidas en el procedimiento MI P 001 Procedimiento de ACPMS. Se tiene control en matiz de decisiones contenidas en el informe de revisión por la alta dirección. seguimiento expediente 20211200008953 anexo 205 expediente 2021120020800001E mesa trabajo OCI seguimiento parametrización ACPM		X	
6) los resultados de las auditorías;	matriz de decisiones contenidas en el informe de revisión por la alta dirección.		X	
7) el desempeño de los proveedores externos;	informe revisión por la dirección desempeño de los proveedores externos AS F 017 100% obtuvo una calificación buena 735 evaluados		X	
d) la adecuación de los recursos;	informe numeral j la adecuación de los recursos a través del proyecto de inversión el módulo del SIGME se mantiene en continua mejora		X	
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);	la OAPII REALIZA tabla 12 gestión riesgos AP IT 024 Eficaz AC PS 024 Eficaz		X	
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	AC-SM-001 fecha inicio 09/03/2022 fecha finalización 30/12/2022 origen de la acción autocontrol, situación evidenciada "En una reunión de seguimiento a la gestión del proceso, se evidenciaron debilidades en los mecanismos de seguimiento y medición de los siguientes temas: - Monitoreo a la hoja de ruta de los ODS - Monitoreo a los planes de trabajo de las brechas resultantes de FURAG - Monitoreo al cronograma de las actividades de rendición de cuentas - Monitoreo a los productos o servicios no conformes"		X	
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.	AC SM 001 en proceso		X	