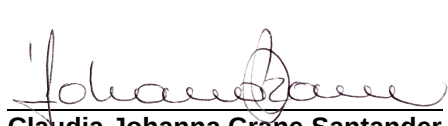
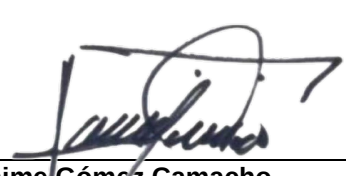


 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios		INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		 SIGME			
FECHA 10/07/2023			INFORME No. 8				
SISTEMA DE GESTION							
CALIDAD	X	SG-SST	X	SIGESPI	X	AMBIENTAL	X
PROCESO (S) AUDITADO (S) DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO Protección al Usuario Fortalecimiento del Control Social							
AUDITOR LÍDER: CLAUDIA JOHANNA CRANE SANTANDER							
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, NTC/ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, NTC/ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo junto con el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 0312 del 2019 y NTC/ISO 27001:2013 Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información; así como 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 de los procesos de Protección al Usuario y Fortalecimiento del Control Social en la Dirección Territorial Centro, y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.							
PERSONAL ENTREVISTADO: - Jaime Gómez Camacho - Mario Carbonell - Gladys Santisteban - María Isabel Torres - Carolina Guzmán - Luis Fernando Álvarez - Claudia Torres Martínez							
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) - PU-PR-001 Proceso Protección al Usuario - FCS-PR-001 Proceso Fortalecimiento del Control Social - DE-M-005 Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - DE-I- 04 Administración de Riesgos - MI-P-001 Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas, de Mejora y de Corrección - SM-I-001 Instructivo para el Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación en el SIGME - SM-P-001 Procedimiento Control de Salidas No Conformes - PU-P-001 Procedimiento Gestión de Trámites							
ASPECTOS RELEVANTES - Conocimiento y compromiso por parte de los servidores públicos de la Dirección Territorial Centro en el desarrollo de las actividades y responsabilidades asignadas, así como el manejo de las herramientas tecnológicas como el SIGME, SIGESTION y CRONOS. - Desarrollo de acciones de mejora para el cumplimiento de las actividades de la Dirección Territorial Centro, que le permiten mayor control y seguimiento de las funciones asignadas. - Cumplimiento y conocimiento de los sistemas de gestión (Calidad, Ambiental, SST, Seguridad de la Información).							
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			
Se recomienda la revisión de las actividades desarrolladas por la Dirección Territorial Centro en el marco de los siguientes documentos: PU-PR-001 Proceso Protección al Usuario, FCS-PR-001 Proceso Fortalecimiento del Control Social y PU-P-001 Gestión de Trámites, y coordinar con los procesos responsables de los documentos su actualización, teniendo en cuenta que se evidencian formatos que no se aplican como PU-F-003 Recurso de Queja ó actividades que requieren mayor claridad en su desarrollo; con el fin de garantizar que los procesos ó procedimientos se desarrollan de acuerdo a lo establecido.				ISO 9001:2015 7.5.2 Creación y actualización			

Se recomienda registrar en el seguimiento mensual del Producto No Conforme, los documentos que evidencien el cumplimiento ó no de cada uno de los criterios establecidos en las Fichas Técnicas de Salida de Proceso (FCS-FT-001, FCS-FT-003, FCS-FT-004 y FCS-FT-005) asociadas al proceso de Fortalecimiento del Control Social; así mismo coordinar con responsables de las Fichas Técnicas de Salida de Proceso (Proyección al Usuario y Fortalecimiento del Control Social) la revisión de los criterios establecidos para que sean más claros y de fácil medición al realizar el seguimiento mensual por parte de la Dirección Territorial.			ISO 9001:2015 8.7 Control de las Salidas No Conformes
Se recomienda realizar sensibilización a los funcionarios de la Dirección Técnica sobre las Políticas Complementarias del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información, teniendo en cuenta que se evidenciaron dos computadores desatendidos y sin bloquear, lo anterior con el fin de garantizar la seguridad de la información.			ISO 27001:2013 A.11.2.8 Equipo de usuario desatendido.
Se recomienda fortalecer el reporte de peligros y riesgos que pueden afectar la seguridad de los servidores públicos de la Dirección Territorial Centro como: Extintores vencidos ó mal ubicados; así como de aspectos o impactos ambientales como alto consumo de energía por luminarias encendidas, las cuales se deben reportar a la Dirección de Talento Humano ó Dirección Administrativa, según corresponda; lo anterior apoyará las actividades de seguridad de los servidores públicos de la Dirección Técnica y la protección del medio ambiente.			ISO 45001: 2018 ISO 14001:2015 8.1 Planificación y Control Operacional
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
	No Aplica		
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA En el desarrollo de la auditoría interna a los procesos de Protección al Usuario y Fortalecimiento del Control Social, se estableció que la gestión realizada por el equipo de trabajo de la Dirección Territorial Centro está acorde con los requisitos legales, técnicos, del cliente, la organización y están orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales y a los requisitos establecidos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC/ISO 14001:2015, NTC/ISO 45001:2018 y NTC/ISO 27001:2013.			
No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS		<u>0</u>	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		<u>0</u>	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		<u>0</u>	
No. DE CONFORMIDADES		<u> </u>	
 Claudia Johanna Crane Santander AUDITOR LÍDER		 Jaime Gómez Camacho AUDITADO	