

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios		INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		 SIGME			
FECHA 12/07/2023			INFORME No. 9				
SISTEMA DE GESTION							
CALIDAD	X	SG-SST	X	SIGESPI	X	AMBIENTAL	X
PROCESO (S) AUDITADO (S) ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS							
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 del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.							
PERSONAL ENTREVISTADO: - Kelly Sarmiento Gil - Jimmy Humberto Reyes - Luz Adriana Zapata							
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) - AS-PR-001 Proceso Adquisición de Bienes y Servicios - DE-M-005 Manual del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - DE-I- 04 Administración de Riesgos - MI-P-003 Procedimiento de Gestión de Cambios - 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 - AS-M-001 Manual de Contratación - Decreto 612 de 2018							
ASPECTOS RELEVANTES - Conocimiento por parte de los servidores públicos del Grupo de Contratos y Adquisiciones en el desarrollo de las actividades y responsabilidades asignadas. - Aplicación y conocimiento de cada uno de los Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información), así como de las plataformas tecnológicas como SIGME, SISGESTION, entre otros.							
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 actualización del documento AS-PR-001 Proceso Adquisición de Bienes y Servicios, en relación a la descripción de las actividades conforme a las responsabilidades del proceso, y se describan de mejor manera las entradas, actividades y salidas, por ejemplo no solo SISGESTIÓN, sino que se refiere a un reporte del sistema; adicionalmente que se relacionen los documentos y responsables de acuerdo a la ejecución de las actividades, así como incluir actividades relevantes del proceso como la aprobación del Plan Anual de Adquisiciones, con el fin de describir las actividades conforme se desarrollan.				ISO 9001:2015 7.5 Información documentada 7.5.2 Creación y actualización			
Se recomienda que en los documentos que pertenecen al proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, se incluya información de Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Ambiental y Seguridad y Privacidad de la información, que son responsabilidad de verificar y validar por parte de los supervisores, con el fin de garantizar por parte de la Entidad el cumplimiento de los contratistas en estos temas.				ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 27001:2013 8.1 Planificación y Control Operacional			

Se recomienda verificar la coherencia de la información del riesgo “Posibilidad de inadecuada gestión a los procesos de contratación que genere un posible direccionamiento de un proceso”, en cuanto a su nombre, objetivo, controles establecidos, indicador y definición de la materialización de este, que permita garantizar el seguimiento del este.		ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	
Se recomienda revisar los indicadores teniendo en cuenta las siguientes observaciones: - El indicador “Numero de procesos identificados con presunto soborno 2023” para el primer trimestre se incluyeron los datos de las variables pero se realizó el análisis. - El indicador “Cumplimiento de tiempos de publicación de procesos”, no es claro el termino establecido para su medición, ni el alcance del mismo. Lo anterior permitirá realizar un seguimiento de los indicadores conforme a las necesidades del proceso.		ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	
Se recomienda revisar el documento AS-M-001 Manual de Contratación, el cual contiene diversidad de información como la siguiente: elaboración y modificación del Plan Anual de Adquisiciones, Etapa Precontractual, Etapa Contractual, Etapa Post Contractual, Otras Disposiciones (Sistemas de Gestión: SIGME, SGA, SGSST, SIGESPI), entre otros; con el fin de organizar la información acorde a los requerimientos de la entidad y crear nuevos documentos que permita a los usuarios facilitar la búsqueda y utilizar la información.		ISO 9001:2015 7.5 Información documentada 7.5.2 Creación y actualización	
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
	En la revisión de la documentación asociada al proceso se observó lo siguiente: - El Acta No. 1 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño – Equipo de trabajo temático Compras y Contratación Pública, no se encuentra registrado en ningún formato controlado de la entidad, el formato a utilizar es el GD-F-064 ACTA. - El Acta No. 1 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño – Equipo de trabajo temático Compras y Contratación Pública, se encuentra suscrita únicamente por la Coordinadora del Grupo de Contratos y Adquisiciones, y no por todo el Comité de acuerdo a lo establecido en el AS-M-001 Manual de Contratación que establece en el numeral 8 que las actas serán aprobadas y suscritas por todos sus miembros; sin embargo el procedimiento desarrollado actualmente es diferente a lo descrito en el Manual. - En el AS-M-001 Manual de Contratación numeral 8, se establece que las actas correspondientes a las sesiones de aprobación del Plan Anual de Adquisiciones PAA se registrarán en el formato SIGME MC-F-009, en donde este formato ya no está vigente. - El documento AS-F-34 Certificado de Cumplimiento no se encuentra relacionado en el Manual de Contratación, siendo parte esencial de este proceso. - En la caracterización del proceso, a la salida de las actividades se evidencian códigos de formatos para los cuales no es clara su descripción, por ejemplo Contrato o convenio (AS-F-006 o AS-F-023), a los cuales corresponden realmente AS-F-006 Anexo Cláusulas Contractuales y AS-F-023 Aceptación De Oferta. - En formato AS-F-057 Autorización de Tratamiento de Datos Personales Contratistas, registrado en el SIGME no tiene el No. de versión. Incumpliendo con lo establecido en la norma ISO 9001:2015 numerales 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos, 7.5.2 Creación y actualización y 7.5.3 Control de la información documentada.	4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada	Adquisición de Bienes y Servicios
	En la revisión de la publicación del Plan Anual de Adquisiciones - PAA de la vigencia 2023 en la página web de la Entidad, no se evidencia publicado en el link Inicio / Nuestra entidad / Planeación, presupuesto e informes / Planes estratégicos e institucionales/ Plan de Acción, Plan de Adquisiciones/ Presupuesto desagregado 2023. Adicionalmente en el sitio de Inicio / Contratación se encuentran publicados los archivos de Excel Plan anual de adquisiciones 2023 a 30 de junio de 2023 y Plan anual de adquisiciones - publicación en Secop II, los cuales no tienen ninguna información al abrir el archivo. Incumpliendo con lo establecido en el decreto 612 de 2018, numeral 2.2.22.3.14. “Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción. Las entidades del Estado, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al Plan de Acción de que trata el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, deberán integrar los planes institucionales y estratégicos que se relacionan a continuación y publicarlo, en su respectiva página web, a más tardar el 31 de enero de cada año: 2. Plan Anual de Adquisiciones “.	4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	Adquisición de Bienes y Servicios

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

En el desarrollo de la auditoría interna al Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, se estableció que la gestión realizada por el equipo de trabajo del Grupo de Contratos y Adquisiciones 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.

Sin embargo, se observa la necesidad de implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora que contribuyan a un mayor fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora-SIGME.

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS	<u>2</u>
----------------------------------	----------

No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	<u>0</u>
---	----------

No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	<u>2</u>
------------------------------------	----------

No. DE CONFORMIDADES	<u> </u>
----------------------	-----------------------------


Claudia Johanna Crane Santander
AUDITOR LÍDER


Kelly Johanna Sarmiento Gil
AUDITADO