



FECHA 18/07/2023		INFORME No. 11			
SISTEMA DE GESTION					
CALIDAD	X	SG-SST	X	SIGESPI	X
AMBIENTAL					X
PROCESO (S) AUDITADO (S) COMUNICACIONES					
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 Comunicaciones; y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.					
PERSONAL ENTREVISTADO: - Fernando Ballesteros - Vilma Polo Córdoba - Paula Andrea González - María Fernanda Hernández - Camilo Adrián Ramírez - Juan Molina - David Alexander Acuña					
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) - CO-PR-001 Proceso de Comunicaciones - 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 - CO-PL-001 Plan Estratégico de Comunicación					
ASPECTOS RELEVANTES - Conocimiento y compromiso por parte de los servidores públicos del proceso de Comunicaciones en el desarrollo de las actividades y responsabilidades asignadas, así como el manejo de las herramientas tecnológicas como el SIGME. - 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 verificar que en la página web de la Superservicios, en el sitio Inicio / Nuestra entidad / Planeación, presupuesto e informes / Planes estratégicos e institucionales, se publiquen los Planes de la entidad que se encuentran establecidos en el Decreto 612 de 2018, teniendo en cuenta que algunas dependencias solicitan registrarlos en otros micrositios, lo anterior permitirá centralizar la información de acuerdo con la normatividad vigente.				ISO 9001:2015 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	
Se recomienda actualizar el documento CO-PR-001 Proceso de Comunicaciones, teniendo en cuenta las siguientes observaciones: - En la actividad 2 de Ejecución del Plan Estratégico de Comunicaciones a la salida de la actividad incluir la Matriz de Ejecución y el CO-F-09 Control divulgación en medio de comunicación. - Ajustar las actividades finales relacionadas con el seguimiento de los riesgos y planes de mejoramiento; y relacionarlas con las evaluaciones de satisfacción así como el análisis realizado con los resultados de estos. - La actividad 2. Ejecutar el Plan Estratégico de Comunicación y 4. Realizar seguimiento semestral a la ejecución del Plan Estratégico de Comunicación son similares. Lo anterior permitirá involucrar las diferentes actividades desarrolladas por el proceso de Comunicaciones.				ISO 9001:2015 7.5.2 Creación y actualización	

Se recomienda ajustar la periodicidad del indicador "Aceptación de los canales internos de comunicación", teniendo en cuenta que permite determinar la materialización del Riesgo "Insatisfacción del cliente interno frente a los canales de comunicación y la divulgación de información institucional" al cual se le realiza seguimiento cuatrimestralmente; con el fin de unificar los criterios en la medición del indicador y riesgo.			ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
Se recomienda realizar seguimiento al cumplimiento de la actividad establecida para ACT-2018-5782, que corresponde a una acción rápida del Indicador Porcentaje de Ejecución Presupuestal 2023 - OAC, la cual venció el 30 de junio de 2023 y no tenía información registrada. De acuerdo con lo manifestado por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, esta fue documentada pero por un error involuntario la información fue borrada.			ISO 9001:2015 10. Mejora
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	En la revisión del documento CO-PL-001 Plan Estratégico de Comunicación, se evidenció que en el numeral 1.12 se establece... "Seguimiento semestral para determinar los resultados de las líneas estratégicas del plan y los resultados se publicarán en el módulo del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), dispuesto en SIGME, como parte del ítem 4 Información y Comunicación", sin embargo al revisar en el MECI la información se encuentra desactualizada como la siguiente: El Seguimiento del Plan Estratégico de Comunicaciones es del primer semestre 2022, así como el Plan Estratégico de Comunicaciones corresponde a las vigencias 2021-2022. Incumpliendo con lo establecido en la Norma NCT ISO 9001:2015 numeral 4.4.2... b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos Numeral 4.4.2	Proceso de Comunicaciones
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA En el desarrollo de la auditoría interna al Proceso de Comunicaciones, se estableció que la gestión realizada por el equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Comunicaciones 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		1	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		0	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		1	
No. DE CONFORMIDADES			
 Cláudia Johanna Crane Santander AUDITOR LÍDER		 Fernando Ballesteros Valencia AUDITADO	