



FECHA 21/07/2023		INFORME No. 14					
SISTEMA DE GESTION							
CALIDAD	X	SG-SST	X	SIGESPI	X	AMBIENTAL	X
PROCESO (S) AUDITADO (S) CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO							
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 Control Disciplinario Interno; y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida.							
PERSONAL ENTREVISTADO: - Diana Marcela Cáceres - María Margarita Oliveros - Ana Elizabeth Zapata Muñoz - Sebastián Buitrago - Oscar Iván Vásquez Ramírez - Audry Amanda Rincón Peña - María Elena Cogollo - Luis Fernando Millán							
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS) - CD-PR-001 Proceso Control Disciplinario Interno - 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 - CD-P-005 Procedimiento Notificación Decisiones Disciplinarias							
ASPECTOS RELEVANTES - Conocimiento por parte de los servidores de la Oficina de Control Disciplinario Interno 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), por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno.							
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 realizar revisión de los documentos teniendo en cuenta las siguientes observaciones: - En algunos documentos aparece información desactualizada haciendo referencia al Orfeo. - Al utilizar los formatos digitales como el CD-F-001 Cuadro de Control que en el SIGME es versión 5, validar que en el archivo de Excel tenga la última versión del SIGME, porque se observo que tenía la versión 4. - En algunos documentos al guardarlos digitalmente el logo de la Entidad no aparece. Lo anterior permitirá el control de la información documentada.					ISO 9001:2015 7.5.3 Control de la información documentada		
Se recomienda revisar los indicadores para que estén acorde a las actividades desarrolladas por el proceso, teniendo en cuenta las siguientes observaciones: - En el indicador "Notificaciones Disciplinarias 2023", para el mes de Junio se evidenció que se realizaron 25 notificaciones de las 27 realizadas en el periodo, sin embargo el indicador dio el 100%. - En el indicador de "Oportunidad en la Atención de Quejas e Informes Disciplinarios 2023", no se tiene un término establecido, pero se observan actividades propuestas en abril y se desarrollaron en junio y el resultado del indicador es 100% - Para el análisis periódico del indicador no se están subiendo documentos que soporten los resultados de los indicadores. Con la revisión realizada se garantizará en análisis del proceso acorde a los resultados.					ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.		

Se recomienda establecer riesgos que permitan realizar seguimiento a las actividades y estén enfocados al logro de los objetivos propuestos del proceso, adicionalmente definir controles que se puedan documentar y evidenciar un seguimiento periódico.			ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
	No Aplica		

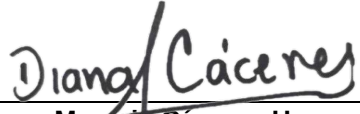
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

En el desarrollo de la auditoría interna al Proceso de Control Disciplinario Interno, se estableció que la gestión realizada por el equipo de trabajo de la Oficina de Control Disciplinario Interno 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	0
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	0
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	0
No. DE CONFORMIDADES	



Claudia Johanna Crane Santander
AUDITOR LÍDER



Diana Marcela Cáceres Herrera
AUDITADO